

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

FAKULTET ZA ODGOJNE I OBRAZOVNE ZNANOSTI

Petra Šimenić

GOVOR MRŽNJE NA FACEBOOK STRANICI 24SATA

DIPLOMSKI RAD

Osijek, 2016.

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU
FAKULTET ZA ODGOJNE I OBRAZOVNE ZNANOSTI

Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni učiteljski studij

GOVOR MRŽNJE NA FACEBOOK STRANICI 24SATA

DIPLOMSKI RAD

Predmet: Medijska kultura

Mentorica: doc. dr. sc. Valentina Majdenić

Sumentorica: dr. sc. Vedrana Živković Zebec, viši asist.

Studentica: Petra Šimenić

Matični broj: 2151

Modul: B

Osijek, prosinac 2016.

SAŽETAK

Društvene mreže u moderno doba čine osnovu komunikacije. Osim što su nam izvor informacija i znanja, moramo biti oprezni i znati da postoji niz negativnih strana koje vrebaju iz komunikacije putem društvenih mreža. S obzirom na slabljenje klasičnih medija, internetsko novinarstvo u punom je zamahu te osigurava maksimalnu interakciju sa svojim korisnicima, također korisnicima društvenih mreža. Isti ti korisnici upravo putem društvenih mreža novinarima daju povratne informacije, ali i ostvaruju komunikaciju s drugim korisnicima. Ono što u toj komunikaciji možemo vidjeti je jedan oblik elektroničkog nasilja - govor mržnje - zakonski nedorečeno područje koje je, iako kažnjivo, sveprisutno u internetskoj komunikaciji.

Za potrebe ovog diplomskog rada provedeno je istraživanje koje za cilj ima ispitati pojavljuje li se govor mržnje među komentarima osoba na Facebook stranici 24sata. Analizirano je 6 različitih tema, a proučeno je ukupno 1146 komentara.

Istraživanja na ovu temu su tek na svojim počecima i to ne samo u medijskoj kulturi jer je komunikacija na društvenim mrežama zanimljiva različitim znanstvenim područjima.

Ključne riječi: govor mržnje, društvene mreže, Facebook, sloboda govora, Povelja Europske unije o temeljnim ljudskim pravima

SADRŽAJ

UVOD.....	1
1. ELEKTRONIČKO NASILJE	2
2. GOVOR MRŽNJE.....	4
2.1. Oblici govora mržnje	5
2.2. Posljedice govora mržnje.....	8
2.3. Zakonodavni okvir	9
2.3.1. Nacionalno zakonodavstvo	10
2.3.2. Međunarodno zakonodavstvo.....	12
3. DRUŠTVENE MREŽE.....	14
3.1. Facebook.....	15
3.1.1. Uvjeti korištenja Facebooka	15
4. INTERNETSKO NOVINARSTVO	17
4.1. Istraživanje o utjecaju i korištenju interneta i televizije	18
5. GOVOR MRŽNJE NA HRVATSKIM PORTALIMA	21
5.1. Facebook stranica i portal 24sata.....	22
5.2. Kako protiv govora mržnje?	23
6. KAMPANJA PROTIV GOVORA MRŽNJE	24
7. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	26
7.1. Cilj istraživanja	26
7.2. Problemi i hipoteze istraživanja.....	27
7.3. Instrument i obrada podataka.....	27
8. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	29
9. RASPRAVA ISTRAŽIVANJA	46
10. ZAKLJUČAK.....	48
LITERATURA	50
Knjige.....	50

Mrežno dostupni radovi	51
Ostali web izvori	52

UVOD

Moderno doba omogućava stalne izvore informacija, a osim klasičnih medija, internetsko novinarstvo danas čini temelj oglašavanja i širenja informacija. Osim što služe za informiranje, usmjereni su i na interakciju s korisnicima, a tu ponajviše mislimo na internetske portale koje možemo smatrati začetnicima internetskog novinarstva. Pojavom društvenih mreža i njihovim preuzimanjem prvog mjesta kada je o komunikaciji riječ, gotovo svi mediji danas su aktivni na društvenim mrežama. Problem koji se tu javlja je govor mržnje koji je sveprisutan i problem o kojem se svakodnevno govori, no još uvijek nije pronađen način kako da u potpunosti nestane. Facebook kao glavna društvena mreža današnjice omogućuje korisnicima da izražavaju svoja mišljenja. Zbog toga se javlja potreba da se ispita pojavljuje li se tada govor mržnje i ako da, u kojoj količini.

Tema diplomskog rada je *Govor mržnje na Facebook stranici 24sata*. U radu su analizirani komentari na nekoliko različitih tema na Facebook stranici 24sata. Ukupno je proučeno 1146 komentara na teme *news (crna kronika i politika)*, *sport*, *show*, *sci/tech*, *life&style* i *viral*. Proučavani su komentari na članke objavljene na Facebook stranici 24sata 29.8.2016. godine.

Prvi dio rada usmjeren je na teorijsko upoznavanje s elektroničkim nasiljem i oblikom elektroničkog nasilja koje je glavna tema ovog rada - govorom mržnje te zakonskim odredbama i društvenim mrežama kao današnjim temeljem internetskog novinarstva. Drugi dio usmjeren je na samo istraživanje i grafički prikaz rezultata koji nam daju uvid u to je li i koliko prisutan govor mržnje u komentarima na Facebook stranici 24sata. Istraživanjem ćemo dobiti jasan uvid u samu brojnost pojedine vrste komentara.

1. ELEKTRONIČKO NASILJE

U vrijeme kada moderne tehnologije vode glavnu riječ u ljudskoj komunikaciji, važno je shvatiti da uz sve prednosti moderne tehnologije postoji i niz rizika koje nam njihova uporaba donosi.

Kada govorimo o uporabi elektroničkih medija, prednosti koje nam donose su: lakše učenje, lako dostupan izvor zabave, lakši pristup potrebnim informacijama, lakša komunikacija te mogućnost unapređenja vlastitih sposobnosti.¹ No, uz mnoštvo pozitivnih stvari, one negativne, iako ih ima manje, imaju jači utjecaj i teže posljedice. Jedna od tih negativnih stvari je *cyberbulling*.²

U literaturi možemo pronaći nekoliko definicija *cyberbullinga* i podjela istoga. U UNICEF-ovom dokumentu „Iskustva i stavovi djece, roditelja i učitelja prema elektroničkim medijima“ možemo pronaći Willardovu definiciju kojom kaže da je elektroničko nasilje *definirano kao slanje ili objavljivanje povređujućih tekstova ili slika posredstvom interneta ili drugih digitalnih komunikacijskih sredstava*. U istom dokumentu navedeno je više vrsta elektroničkog nasilja:

1. *različite elektroničke poruke koje sadržavaju vulgarnosti i uvrede,*
2. *prijeteće poruke,*
3. *ocrnjivanje ili optuživanje druge osobe slanjem glasina i laži*
4. *lažno predstavljanje*
5. *iznošenje osobnih tajni, podataka ili slika koje nisu namijenjene javnosti i*
6. *namjerno izbacivanje nekoga iz online grupe i sl.* (Pregrad, J. i sur. 2010:7).

*Nasilje preko interneta opći je pojam za svaku komunikacijsku aktivnost internetskom tehnologijom koja se može smatrati štetnom kako za pojedinca, tako i za opće dobro.*³ Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“ govori da je *elektroničko nasilje nasilje koje uključuje bilo kakav oblik višestruko slanih poruka Internetom ili mobitelom čiji je cilj povrijediti, uznemiriti ili*

¹ Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske, „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“, pribavljeno 27.6.2016. sa http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/Pozicijski_GovorMr%C5%BEenjeNaInternetu.pdf

² U literaturi na hrvatskom jeziku prevedeno kao elektroničko nasilje ili nasilje na internetu, ali se češće koristi engleski naziv.

³ Savjetovaliste „Luka Ritz“ (2013). Brošura *Nasilje preko interneta*, priručnik za djecu i mlade, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.savjetovaliste.hr/OnlineSavjetovaliste/indexOnline.html>

na bilo koji drugi način oštetiti dijete, mlade ili odrasle koji se ne mogu zaštititi od takvih postupaka (Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske:4). Miliša (2012) *cyberbulling* opisuje kao *fenomen koji postaje sve češći kod tinejdžera te dovodi brojne mlade grupe do očaja* (Miliša, 2012:202). No, moramo znati da djeca i mladi, iako su najranjivija skupina korisnika interneta, nisu jedini izloženi *cyberbullingu*. Kod djece, mladih, ali i odraslih *cyberbulling* doseže ekstreme koji su najčešće vidljivi u jednom od njegovih oblika - govoru mržnje.

2. GOVOR MRŽNJE

„Riječi spajaju ljude kao mostovi, stvarajući u isto vrijeme između čovjeka i čovjeka nepremostivosti i vrlo često dublje od najdubljeg ponora“ rekao je davno Miroslav Krleža, kao da je znao što će se događati u budućnosti. Sada, kada pisana riječ ima snagu kao nikada prije, kada smo se u moderno doba otuđili jedni od drugih unatoč nebrojenim mogućnostima komunikacije, pisana riječ jače odzvanja. Ubrzani način života doveo nas je u nemogućnost komuniciranja *lice u lice*, a pisane poruke postaju jedan od najčešće korištenih načina komunikacije. Tehnologija nam pruža mnoštvo mogućnosti komuniciranja s poznatim, ali i nepoznatim ljudima.

Budući da se reakcija osobe koja pisanu poruku prima ne može vidjeti, ovaj oblik komunikacije omogućuje jednostavnije iznošenje vlastitog mišljenja, neslaganja, ali i ponižavanja koje možemo okarakterizirati kao govor mržnje upućen osobama zbog drugačije boje kože, drugačije vjere, seksualne orijentacije ili neke druge karakteristike na koje osoba nije mogla imati nikakav utjecaj. Upravo taj oblik nasilja, okarakteriziran kao govor mržnje na internetu, danas se sve češće spominje u medijima i općenito u društvu uslijed sve raširenije upotrebe interneta u svrhu informiranja, učenja i zabave.⁴

Kada treba definirati govor mržnje, moramo znati da niti pravni teoretičari nisu u potpunoj suglasnosti. Alaburić (2003:3-4) navodi nekoliko definicija govora mržnje različitih autora:

- Prema Walkeru (1994: 8), govor mržnje je govor koji *tradicionalno obuhvaća svaki oblik izražavanja koji se smatra uvredljivim za bilo koju rasu, religijsku, etničku ili nacionalnu skupinu.*
- Smolla (1992:152) govor mržnje definira kao *generički pojam koji obuhvaća korištenje govora za napade na rasu, etnicitet, religiju ili seksualnu orijentaciju ili naklonost.*
- Coliver (1992.) ga definira kao *izražavanje koje je pogrdno, uvredljivo, zastrašujuće, uznemiravajuće i/ili koje potiče na nasilje, mržnju ili diskriminaciju.*
- Matsuda (1993:23, 26) govori kako *govor mržnje uključuje uvredljive izraze za rasne skupine, ponižavajuće karikature, prijetnje nasiljem te literaturu koja*

⁴ Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske, „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“, pribavljeno 27.6.2016. sa
http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/Pozicijski_GovorMr%C5%BEenjeNaInternetu.pdf

prikazuje Židove ili ljude druge boje kože sličnima životinjama i zahtijeva njihovo istrebljenje.

- Gonagle smatra da je govor mržnje krovni pojam koji obuhvaća različite oblike rasističkog izražavanja ili druge oblike pogrdnog izražavanja temelju nečijeg identiteta.
- Prema Preporuci Ministarskog vijeća Europe No. R (97) 20 o „govoru mržnje“ (1997) utvrđuje se da *govor mržnje podrazumijeva sve oblike izražavanja kojima se šire, raspiruju, potiču ili opravdavaju rasna mržnja, ksenofobija, antisemitizam ili drugi oblici mržnje temeljeni na netoleranciji, uključujući tu i netoleranciju izraženu u obliku agresivnog nacionalizma i etnocentrizma te diskriminacija i neprijateljstvo prema manjinama, migrantima i osobama imigrantskog podrijetla.*

Iako su među definicijama vidljive određene razlike, Alaburić uočava da sve sadrže i ističu dva bitna elementa koja moraju biti kumulativno ispunjeni: *izražavanje određenih mrzilačkih i uvredljivih sadržaja/poruka (tj. sadržaja kojima se izražava, zagovara ili potiče mržnja, diskriminacija ili nasilje ili koji izruguju, omalovažavaju, ponižavaju, dehumaniziraju ili obezvjeđuju).* Drugi element je usmjerenje mrzilačkog govora *protiv određenih skupina i njihovih pripadnika koji se mogu identificirati po određenim zajedničkim objektivnim značajkama kao što su rasa, boja kože, nacionalno ili etničko podrijetlo, vjera, spol, seksualna orijentacija i slično* (Alaburić, 2003:4).

Možemo zaključiti da govor mržnje podrazumijeva pogrдне i ružne riječi, izraze, imena i nazive utemeljene na određenim osobinama pojedinih ljudi, skupina ili populacije koje oni samostalno ne mogu izabrati, a izraženi u svrhu da se određena osoba, skupina ili populacija ismijava, etiketira ili kleveće (Matić i Mršević, 2007).

2.1. Oblici govora mržnje

Uzimajući u obzir da govor mržnje za svoj cilj ima omalovažavanje, ismijavanje, klevećenje i etiketiranje, važno je znati da se *u svakodnevnom životu može pojavljivati u različitim oblicima - po načinu i sredstvima ekspresije, ali i po stupnju transparentnosti i štetnosti svojih učinaka.* (Alaburić, 2003:7). Alaburić (2003.) navodi oblike govora mržnje te načine i sredstva njihovog širenja:

- rasistički, anti-semitski, šovinistički, ksenofobični, seksistički, homofobični stereotipi i insinuacije, izraženi najčešće u obliku vica

- različiti oblici verbalnog uznemiravanja koji za cilj imaju u pojedincu izazvati osjećaj nelagode, straha, uznemirenosti, npr. učestalo zvanje telefonom u neprilično vrijeme
- pogrđni izrazi „etikete“ koji stigmatiziraju određene društvene skupine i njihove pripadnike, npr. „crnčuge“, „pederi“ i sl.
- iznošenje različitih neutemeljenih optužbi, laži i stereotipa kako bi se opravdala mržnja prema nekome, npr. „Židovi vladaju svijetom i sami su krivi za Holokaust.“
- huškačke riječi ili simbolički akti komunikacijom „oči u oči“ koji svojim izražavanjem mogu neposredno povrijediti žrtvu ili je izazvati na fizički sukob
- verbalno zastrašivanje pripadnika određenih skupina kako bi ih se natjeralo da napuste radno mjesto, mjesto stanovanja, školu i sl.
- isticanje različitih simbola ili simboličkih akcija kako bi se ciljane skupine zastrašilo te im se prikazalo kako su nepoželjni u određenoj sredini, npr. svastika, paljenje križa, napad na vjerske i kulturne ustanove i sl.
- negiranje ili umanjivanje zločina Holokausta i drugih nacističkih ratnih zločina i zločina protiv čovječnosti, isticanje nacističkih simbola, zastupanje nacističkih ideja i sl.
- okrivljavanje određenih skupina za različita društvena zla, npr. „homoseksualaca za širenje nemoralna i bolesti“
- iskazivanje nakane diskriminacije, npr. „Crncima i Židovima zabranjen ulaz!“ i sl.
- izravno poticanje na različite vrste diskriminacije prema određenim društvenim skupinama, npr. nagovaranjem da se pripadnici određenih skupina ne zapošljavaju, uskraćivanje davanja usluga
- otvorene prijetnje žrtvama različitim vrstama nasilja, poticanje na nasilje, ohrabrivanje i provociranje osjećaja neprijateljstva i mržnje da bi ih se potaknulo na fizičko nasilje prema njima
- izravno pozivanje i poticanje na fizičko istrebljenje, npr. genocid, etničko čišćenje i sl. (Alaburić, 2003:7).

Bogdanić (2010.) govor mržnje proučava i opisuje iz nekoliko različitih smjerova. Prvi bi bio lingvistički – riječi, izrazi, imena i rečenične konstrukcije, odnosno izrazi ruganja osobi zbog njene pripadnosti određenoj skupini. To su riječi koje toj skupini

pripisuju negativnu osobinu, ismijavaju ih i etiketiraju. Takve riječi su najčešće pridjevi i imenice, a od stilskih figura najčešće se koriste metafore. Osim riječi kojima se ponižavaju određene skupine, govor mržnje uočavamo i u neutemeljenim tvrdnjama kojima se određenoj skupini pripisuje negativnost. Ovdje također možemo uvrstiti i prijetnje u obliku lažnih obećanja i ucjenjivanja. Bogdanić također navodi da je govor mržnje lingvistički nedovoljno istraženo područje jer je značenje komunikacijskih poruka uvijek vezano za kontekst.

Drugi smjer iz kojeg Bogdanić proučava govor mržnje je komunikacijski. Navodi kako taj pristup proučava namjere u izrečenim porukama. Ako poruka ima za cilj povrijediti ili poniziti osobu na temelju njene pripadnosti određenoj skupini, onda takvu poruku smatramo govorom mržnje, čak i kada ona ne sadrži izraze koji su specifični za govor mržnje. Iako su namjere poruka koje iskazuju govor mržnje najčešće očite i nedvosmislene, Bogdanić upozorava da se različite poruke mogu tumačiti na različite načine.

Treći, vrlo važan smjer proučavanja opisuje emocionalne posljedice govora mržnje i Bogdanić ga naziva psihološkim. Ovdje Bogdanić upozorava na sve osjećaje koje govor mržnje kod žrtve može izazvati – strah, nelagoda ili ljutnja, dok kod onog koji tu poruku šalje izaziva mržnju i bijes. Smatra da je govor mržnje poziv na osvetu ili nasilje prema pojedincu ili skupini što naposljetku dovodi do društvenih sukoba.

Neki od autora nas upozoravaju da nije sve što sadrži negativne emocije poput gnjeva, mržnje i netrepeljivosti prema nekome govor mržnje. Posebno zanimljiv je dio u kojem se opisuje kako govor mržnje prema vladajućima on to zapravo nije. *U govor mržnje posebice nikako i nipošto ne spadaju kritike vlasti, vladine politike ili postupaka i stajališta pojedinaca u vlasti, pa ma koliko te kritike bile žestoke, nepravedne, šokantne, uznemirujuće, mrzilačke ili uvredljive* (Alaburić, 2003:5). Pritom imajući na umu slobodu izražavanja građana i demokratski izabrane vlasti, ovdje se govori o tzv. „ispušnom ventilu“, odnosno izražavanjem vlastitog nezadovoljstva i frustracija. Izjave „izdajnička vlast“, „korumpirana Vlada“ ili „zločinačka organizacija“ nisu govor mržnje, makar i bile motivirane mržnjom. No, izjave poput „Srbi su ekološki problem.“ i „Muslimani su teroristi.“ jesu govor mržnje, makar njihovi autori nisu motivirani mržnjom. Također, nazivanje nekog političara „idiotom“ ili „fašistom“ zbog njegovog stajališta nije govor mržnje, iako ga on takvim doživljava dok vrijeđanje političara zbog njegove rase, vjere ili

nacije svakako jest govor mržnje, čak i kada ga on osobno tako ne doživljava jer se ne vrijeđa samo određena osoba nego pripadnici cijele skupine (Alaburić, 2003).

Moramo znati da nije svaki govor koji je uvredljiv ujedno i govor mržnje, iako pridonosi atmosferi predrasuda i diskriminacije. Također, uzimamo u obzir i razlike među državama pa se tako uvredljiva i rasistička mišljenja izražavaju pod pravom slobode mišljenja i izražavanja. No, svako pozivanje na nasilnu akciju protiv određene skupine zbog njihovih određenih karakteristika jest govor mržnje (Matić i Mršević, 2007).

2.2. Posljedice govora mržnje

Alaburić (2003.) navodi da mrzilačka poruka ima dvostruku svrhu. Prva je poniziti, izolirati, ušutkati i diskriminirati pripadnike određene skupine, a druga bi bila homogenizirati pripadnike mrzilačkih skupina kako bi mogle imati svoje sljedbenike. Također ga smatra indikatorom bolesnog društva jer *širenje mržnje i nesnošljivosti prema drugim članovima društva zbog njihovog biološki, kulturno ili društveno uvjetovanog identiteta ne samo da negira temeljna pravna načela jednakosti i ravnopravnosti ljudi na kojima počiva svako civilizirano i demokratsko društvo, već stvara i takvo društveno okruženje u kojem su diskriminacija onih koje većina percipira kao "druge i drugačije" i nasilje prema njima ne samo "normalni" nego i društveno poželjni* (Alaburić, 2003:9). Također navodi kako govor mržnje najteže posljedice ostavlja na neposredne žrtve te donosi nekoliko temeljnih štetnih učinaka govora mržnje:

- izazivanje emocionalnog stresa, osjećaja poniženja i gubitka ljudskog dostojanstva ostavljajući trajne posljedice na duševno zdravlje, posebice djece
- negiranje i ograničavanje osobnih sloboda i ljudskih prava žrtava - ljudskog dostojanstva, privatnosti, negiranje njihovog prava na jednakost i ravnopravnost, ograničavanje njihove slobode izražavanja, slobode kretanja i izbora boravišta, slobode izbora seksualnog ili bračnog partnera, slobode zapošljavanja, slobode obrazovanja, te različitih drugih temeljnih političkih i kulturnih prava
- interiorizacija diskriminatorne poruke (sama žrtva govora mržnje počinje vjerovati u osnovanost i opravdanost diskriminatornih ideja i stajališta, u njoj se javlja osjećaj, čak i uvjerenje, o vlastitoj manjevrijednosti; takvi "dubinski" psihološki utjecaji tek su jedna od popratnih posljedica dugotrajnog izlaganja određenih društvenih skupina i njihovih pripadnika, nerijetko i kroz nekoliko generacija,

mrzilačkoj propagandi i diskriminatorskoj praksi, a tome su posebice podložna djeca u tzv. formativnim godinama)

- održavanje i daljnje produljenje diskriminacijskih odnosa; žrtve govora mržnje u pravilu su u povijesti potlačene, marginalizirane i diskriminirane društvene skupine - crnci, Indijanci, Židovi, pripadnici manjinskih naroda i vjera, imigranti, osobe bez državljanstva, žene, homoseksualci, osobe s posebnim potrebama ovisno, dakako, o konkretnim društvima o kojima je riječ i njihovim povijesnim, socijalnim, demografskim, političkim i kulturološkim specifičnostima; govor mržnje pridonosi da se takvi društveni odnosi i dalje održavaju
- ušutkavanje žrtava na način da ih se zastrašivanjem i prijetnjama zapravo onemogućava u odgovaranju (pojedinci i grupe neposredno izloženi govoru mržnje u pravilu osjećaju poniženje, nesigurnost, pa i strah za vlastiti život i za život članova svojih obitelji, što ih, po naravi stvari, odvraća od trenutnog reagiranja, a dugoročnije gledano pasivizira i otuđuje/segregira od drugih članova društva)
- u određenim društvenim i političkim okolnostima govor mržnje može lako potaknuti na fizičko nasilje, pojedinačno ili masovno (Alaburić, 2003:9).

Prema dokumentu „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“, posljedice govora mržnje možemo ukratko podijeliti u tri skupine:

- a) *emocionalne posljedice – strah, tuga, bespomoćnost, nepovjerenje, osjećaj nepripadanja, razočaranje*
- b) *socijalne posljedice – izolacija, potreba za grupiranjem s osobama koje pripadaju određenoj skupini koja je pogođena govorom mržnje*
- c) *osjećaj povrede identiteta i osobnosti, kriza identiteta, potreba da se bude netko drugi kako bi se bolje uklopio u društvo*⁵

2.3. Zakonodavni okvir

Jedno od temeljnih ljudskih prava u svim demokratskim državama je sloboda izražavanja. No, iako se time dopušta apsolutno svakome da iznosi svoja mišljenja,

⁵ Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske, „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“, pribavljeno 27.6.2016. sa http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/Pozicijski_GovorMr%C5%BEnjeNaInternetu.pdf

potrebno je razlikovati načine izražavanja. Pravo na slobodu izražavanja isključuje svaku vrstu izražavanja koja potiče na mržnju i sukob te negira prava drugih ljudi. Upravo govor mržnje je način izražavanja koji je zabranjen. Kako bi se zaštitila druga prava i slobode, sloboda izražavanja se mora zakonski ograničiti, isključivo razmjerno potrebama za ograničenjem u svakom pojedinom slučaju.

2.3.1. Nacionalno zakonodavstvo

Ustav Republike Hrvatske u Članku 16. navodi da se *Slobode i prava mogu ograničiti samo zakonom da bi se zaštitila sloboda i prava drugih ljudi te pravni poredak, javni moral i zdravlje. Svako ograničenje slobode ili prava mora biti razmjerno naravi potrebe za ograničenjem u svakom pojedinom slučaju dok člankom 39. zabranjuje svako pozivanje ili poticanje na rat ili uporabu nasilja na nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju ili bilo koji oblik nesnošljivosti.*⁶

Kazneni zakon govor mržnje regulira na sljedeći način: *Zločin iz mržnje je kazneno djelo počinjeno zbog rasne pripadnosti, boje kože, vjeroispovijesti, nacionalnog ili etničkog podrijetla, invaliditeta, spola, spolnog opredjeljenja ili rodnog identiteta druge osobe. Takvo postupanje uzet će se kao otegotna okolnost ako ovim Zakonom nije izričito propisano teže kažnjavanje. Ovaj Zakon člankom 325. predviđa i zatvorske kazne za javno poticanje na nasilje i mržnju: (1) Tko putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način javno potiče ili javnosti učini dostupnim letke, slike ili druge materijale kojima se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta, invaliditeta ili kakvih drugih osobina, kaznit će se kaznom zatvora do tri godine. (2) Kaznom iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se tko javno odobrava, poriče ili znatno umanjuje kazneno djelo genocida, zločina agresije, zločina protiv čovječnosti ili ratnog zločina, usmjereno prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla ili boje kože, na način koji je prikladan potaknuti nasilje ili mržnju protiv takve skupine ili pripadnika te skupine.*⁷

⁶ Narodne novine, br. 85/2010 (6.7.2010.). *Ustav Republike (pročišćeni tekst)*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html

⁷ Narodne novine, br. 125/11 (26.10.2011.). *Kazneni zakon*, pribavljeno 28.6.2016 sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_11_125_2498.html

Zakon o suzbijanju diskriminacije uključuje ukupno 17 diskriminacijskih osnova, dok europsko zakonodavstvo poznaje samo 6 osnova. Zakon zabranjuje diskriminaciju na *osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije.*⁸

Zakon o ravnopravnosti spolova i Zakon o istospolnim zajednicama zabranjuju diskriminaciju, bila ona izravna ili neizravna, na temelju spola ili spolne orijentacije.⁹

Zakon o medijima medijima jamči slobodu izražavanja i slobodu medija, ali se zabranjuje prenošenje programskih sadržaja u medijima koji mogu *poticati ili veličati nacionalnu, rasnu, vjersku, spolnu ili drugu neravnopravnost ili neravnopravnost na temelju spolne orijentacije, kao i ideološke i državne tvorevine nastale na takvim osnovama, te izazivati nacionalno, rasno, vjersko, spolno ili drugo neprijateljstvo ili nesnošljivost, neprijateljstvo ili nesnošljivost na temelju spolne orijentacije, poticati nasilje i rat.*¹⁰

Zakon o elektroničkim medijima člankom 15. zabranjeno je *poticati, pogodovati poticanju i širiti nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju i netrpeljivost, antisemitizam i ksenofobiju, ideje fašističkih, nacističkih i drugih totalitarnih režima, kao i poticati na diskriminaciju ili neprijateljstvo prema pojedincima ili skupinama, zbog njihova podrijetla, boje kože, političkog uvjerenja, svjetonazora, zdravstvenog stanja, spola, seksualnih ili drugih određenja ili osobina.*¹¹

Širenje govora mržnje na sportskim borilištima regulirano je **Zakonom o sprječavanju nereda na športskim natjecanjima** tako što zabranjuje unošenje i isticanje

⁸ Narodne novine, br. 85/08 (15.7.2016.), *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_85_2728.html

⁹ Narodne novine br. 82/08 (15.7.2008.), *Zakon o ravnopravnosti spolova*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_82_2663.html

Narodne novine br. 116/03 (16.7.2003.), *Zakon o istospolnim zajednicama*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_116_1584.html

¹⁰ Narodne novine br. 59/04 (5.5.2004.), *Zakon medijima*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2004_05_59_1324.html

¹¹ Narodne novine br. 122/03 (21.7.2003.), *Zakon elektroničkim medijima*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_122_1729.html

transparenata, pjevanje pjesama ili izgovaranje raznih poruka koje potiču mržnju ili nasilje. Zakon predviđa novčane i zatvorske kazne.¹²

2.3.2. Međunarodno zakonodavstvo

Zakonodavstvo Europske unije također prepoznaje govor mržnje kao oblik diskriminatornog ponašanja te ga se kao takvog zabranjuje.

Povelja Europske unije o temeljnim pravima člankom 21. zabranjuje svaku diskriminaciju *na bilo kojoj osnovi kao što je spol, rasa, boja kože, etničko ili socijalno podrijetlo, genetske osobine, jezik, religija ili uvjerenje, političko ili bilo kakvo drugo mišljenje, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje, invaliditet, dob ili spolna orijentacija.*¹³

1997. godine zakonodavstvo Europske unije izdalo je **Preporuku o govoru mržnje (No. R 97/20)** u okviru koje se navodi da bi sve zemlje članice trebale u svoje zakonodavstvo uvrstiti i govor mržnje kao neprihvatljiv način izražavanja smatrajući ga posljedicom negativnih društvenih predrasuda i stereotipa. Posebno ga se smatra štetnim ukoliko je prenesen od strane medija.

Vijeće Europe također je osnovalo **Europsku komisiju protiv rasizma i netolerancije** koja piše izvješća o državama članicama i opće preporuke savjetujući da se inkriminiraju svi rasistički i diskriminirajući govori.

2008. godine izdan je **Priručnik o govoru mržnje** u kojem su navedeni brojni kriteriji po uzoru na Europski sud pravde koji ima stroga načela i pravila te osobito strogo kažnjava predstavnike medija koji prenose govor mržnje.

Osim zakona, postoji i nekoliko međunarodnih dokumenata kojima se naglašava zaštita ljudskih prava te zabrana svake diskriminacije i općenito govora mržnje. Ono što možemo uočiti da su neki dokumenti vrlo stari, točnije od 1945. pa nadalje stoga možemo zaključiti da se svijest o zaštiti ljudskih prava javlja još sredinom prošlog stoljeća:

- 1945. - **Povelja Ujedinjenih naroda**, članak 55., stavak (c) obvezuje sve članice na *poštivanje ljudskih prava i temeljnih sloboda za svih, bez razlikovanja rase, spola, jezika ili vjere.*

¹² Narodne novine br. 117/03 (18.7.2003.), *Zakon sprječavanju nereda na športskim natjecanjima*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_117_1634.html

¹³ Službeni list Europske unije (12.12.2007.), *Povelja Europske unije o temeljnim pravima*, pribavljeno 30.6.2016. sa <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A12007P>

- 1948. - **Opća deklaracija o ljudskim pravima** koja svim ljudima garantira slobodu i jednakost u dostojanstvu i pravima, bez obzira na bilo kakvu razliku
- 1965. - **Konvencija o uklanjanju svih oblika rasne diskriminacije** koja predlaže konkretne mjere za borbu protiv rasne diskriminacije i govora mržnje.
- 1966. - **Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima** koja nalaže zabranu za svaku ratnu propagandu te svako zagovaranje mržnje koja potiče na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, a svim ljudima jamči se jednaka zakonska zaštita od diskriminacije.
- 2000. - **Protokol 12. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda**, članice Konvencije potvrdile su sveopću zabranu diskriminacije.¹⁴

¹⁴ Nacionalna kampanja „Ne govoru mržnje na internetu“ (rujan 2013.-prosinac 2014.), *Zakonodavni okvir*, pribavljeno 27.6. 2016. sa http://www.dislajkammrznju.hr/sto_je_govor_mrznje/zakonodavni_okvir

3. DRUŠTVENE MREŽE

O društvenim mrežama u kontekstu ovoga rada potrebno je pisati jer je u vrijeme moderne tehnologije upravo pomoću njih sve lakše izraziti govor mržnje, a samim time povrijediti više ljudi.

Današnju komunikaciju više ne možemo zamisliti bez upotrebe društvenih mreža, kako privatno, tako i poslovno. Kušić (2010.) online društvene mreže definira kao uslugu pomoću koje pojedinac može kreirati vlastiti profil uz mogućnost artikuliranja liste drugih korisnika s kojima su u komunikaciji, a cijela usluga se temelji na webu. Društvene mreže danas imaju na stotine milijuna korisnika, a to se najviše može zahvaliti njihovom konceptu koji u središte zbivanja stavlja korisnika. Osim što potiču novu dimenziju socijalnih interakcija, one se organiziraju oko ljudi, za razliku od internetskih stranica kojima je u središtu određeni interes. Kušić također smatra da upravo kroz društvene mreže mladi izgrađuju svoj identitet te pregledavanjem i komunikacijom s drugim profilima započinju socijalizaciju. One također omogućuju lakše upoznavanje novih osoba. Središnji dio društvenih mreža čine vidljivi profili na kojima korisnici artikuliraju profile drugih korisnika - prijatelja. Na profilu pojedinac opisuje i predstavlja sebe, omogućuje drugim korisnicima da ga i bez komunikacije upoznaju. Iako svi servisi za društvene mreže potiču istinito predstavljanje, korisnici samostalno odlučuju na koji način će se predstaviti. Neke od najpoznatijih društvenih mreža su: Facebook, Twitter, MySpace, Youtube, Instagram i Snapchat.

Kada govorimo o medijskim sadržajima, društvene mreže imaju važnost u njihovoj proizvodnji. To je i prikazalo istraživanje koje su Žlof i suradnici 2013. godine proveli na desetak novinarki/novinara i/ili urednica/urednika. Rezultati istraživanja pokazuju da društvene mreže imaju utjecaj na proizvodnju medijskih sadržaja, a oni su samo temelj za sva moguća daljnja istraživanja zbog svakodnevnog napredovanja i razvijanja medijske komunikacije.

S obzirom na temu ovog diplomskog rada i istraživanja o govoru mržnje na Facebook stranici 24sata, u daljnjem dijelu diplomskog rada bit će objašnjeno više o samoj povijesti društvene mreže, načinu funkcioniranja, ali i samim pravilima korištenja društvene mreže.

3.1. Facebook

Najpopularnija društvena mreža, ne samo danas, već unazad nekoliko godina upravo je Facebook. Nastala 4. veljače 2004. godine za potrebe Sveučilišta Harvard. *The Facebook je internetski imenik koji povezuje ljude preko društvenih mreža na sveučilištima. Otvorili smo Thefacebook za javnost na Sveučilištu Harvard. Thefacebookom možete sljedeće. Pretraživati ljude sa svojeg sveučilišta. Doznati tko ide na vaša predavanja. Potražiti prijatelje svojih prijatelja. Pogledati vizualizaciju svoje društvene mreže.* (Kirkpatrick, 2012:39) U samo tri tjedna Thefacebook je imao više od 6000 korisnika. 2006. godine Thefacebook mijenja ime u Facebook te se otvara za sve korisnike. Broj korisnika tada premašuje milijune. Možemo ga slobodno nazvati globalnim fenomenom. Danas, 12 godina od nastanka, Facebook ima više od milijardu i 59 milijuna korisnika.¹⁵ Važno je naglasiti da je kreiranje profila na Facebooku iznimno jednostavno. Uz nekoliko osnovnih stvari kao što su ime i prezime, godina i datum rođenja, korisnik može postaviti profilnu fotografiju pa čak i svoj bračni status. Osim što korisnici mogu komunicirati porukama putem *chata*, mogu kreirati vlastite albume u koje mogu dodavati neograničeni broj fotografija, pisati tzv. statuse - tekstualne poruke, misli, citate i sl. koje drugi korisnici također mogu komentirati ili *lajkati* - reći da im se sviđa. Ali, za sve to što korisnik dijeli na svome profilu, on može za to ograničiti privatnost, tj. može odrediti kome će to biti vidljivo.

Osim privatnih profila, na Facebooku postoje i tzv. *pages*, odnosno Facebook stranice, čije su sve objave u potpunosti javne i svi korisnici ih mogu komentirati i *lajkati*, čak i kada ne prate tu stranicu, tj. nisu rekli da im se ona sviđa.

3.1.1. Uvjeti korištenja Facebooka

Pri samom kreiranju profila svaki korisnik je dužan pročitati Izjavu o pravima i odgovornosti. Naglašava se kako korisnici unose svoja stvarna imena i prezimena te da neće izrađivati više profila ili profil za bilo koga drugog osim za sebe. Facebook profil ne mogu napraviti osobe mlađe od 13 godina. Jedna od najvažnijih stvari je privatnost. Iako Facebook obećava da će se odgovorno odnositi prema našim privatnim podacima ne možemo biti sigurni da će to obećanje biti ispunjeno. Moramo znati da Facebook naše

¹⁵ Constine, J.(2016.). *Facebook Climbs To 1.59 Billion Users And Crushes Q4 Estimates With \$5.8B Revenue*, pribavljeno 20.7.2016. sa <https://techcrunch.com/2016/01/27/facebook-earnings-q4-2015/#.v2luv4:FSgy>

osobne podatke, u sažetom obliku, stavlja na raspolaganje oglašivačima te tako ostvaruje određenu komercijalnu dobit (Kirkpatrick, 2012).

Što se tiče dijeljenja sadržaja i informacija s drugima, u Izjavi je naglašeno da je svaki korisnik vlasnik cjelokupnog sadržaja i informacija koje objavljuje na servisu Facebook.

Kada govorimo o sigurnosti, u Izjavi se ona ne garantira u potpunosti. Ovdje se traži pomoć samih korisnika kako bi njihovom pametnom upotrebom Facebook bio sigurnije mjesto. Posebno nam je zanimljiv dio u kojem se naglašava da se sadržaji koji potiču govor mržnje, nasilje i diskriminaciju ne bi smjeli objavljivati. Postoji mogućnost da se određeni uznemirujući sadržaji prijave te će ih administratori, nakon što ih pregledaju, obrisati, ukoliko ih smatraju neprikladnim. Također, ukoliko neki korisnici više puta krše pravila te njihove objave budu prijavljivane administratorima više puta, Facebook ima pravo te profile i onemogućiti.¹⁶

¹⁶ *Izjava o pravima i odgovornostima (30.1.2015.)* pribavljeno 20.7.2016. sa <https://www.facebook.com/legal/terms>

4. INTERNETSKO NOVINARSTVO

Online ili internetsko novinarstvo (engl. online journalism) smatramo svaki oblik novinarstva koji se ostvaruje putem interneta kao medija (Katalenić, 2010). Pojavom interneta javlja se strah da će novine kao medij u potpunosti nestati. Glavne karakteristike internetskog novinarstva prema Bratović (2011):

- neposrednost - omogućuje da se vijest što više približi korisniku, a manifestira se objavljivanjem informacije trenutno, bez trošenja vremena na tiskanje ili fizičku distribuciju; prednosti ove karakteristike su raznovrsnost, velik broj informacija, lako ispravljanje pogrešaka što doprinosi kvaliteti informacije te kontekst
- interaktivnost - iako urednici online medija dostavljaju poruku „pasivnim“ korisnicima, pojedini mediji dopuštaju korisnicima određenu razinu personalizacije te tako oni sami odlučuju koje novosti žele vidjeti
- multimedijalnost - korisnik informaciju može primiti pomoću različitih medijskih izraza kao što su tekst, audio i video sadržaji, grafika i animacije; ono što se kod multimedijalnosti smatra negativno je odvlačenje pozornosti reklama i videosnimki s određene vijesti što umanjuje vrijednost samog sadržaja vijesti, no korisnik sam može prekinuti ili ugasiti ono što ga ometa, dok kod npr. televizije to ne može
- nelinearnost - temelj nelinearnosti je povezivanje poveznica što omogućuje korisniku da preuzme informacije koje želi, bez pregledavanja cjelokupnog sadržaja; npr. na radiju moramo prvo poslušati vijesti pa vremensku prognozu kako bi na kraju čuli stanje u prometu
- arhiviranost - pohranjivanje i ponovno prikazivanje velikih količina informacija, kako novih tako i starih izdanja ¹⁷

Od svih nabrojanih karakteristika, posebno ističemo interaktivnost kao jednu od temeljnih karakteristika interneta zbog koje je on danas sveprisutan. Naime, iako Brautović navodi kako je internetsko novinarstvo usmjereno pasivnim korisnicima, pojavom društvenih mreža internetsko novinarstvo zapravo i očekuje interakciju sa svojim korisnicima. S obzirom na društvenu mrežu koja je tema ovog rada - Facebook, interakcija je vidljiva na toj društvenoj mreži i to u obliku komentara koje korisnici mogu napisati ispod svakog objavljenog članka ili vijesti koju novinar/urednik objavi. Upravo su

¹⁷ Hrubí, T. (14.2.2014.), *Internetsko novinarstvo*, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.djecamedija.org/?p=4093>

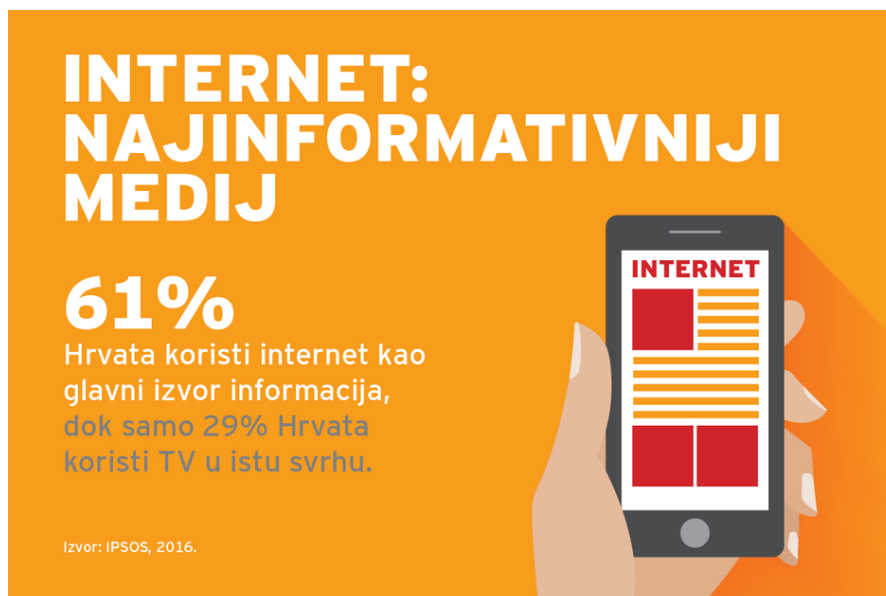
komentari ti koji mogu kreirati vijesti - upozoriti urednika na greške ili pomoći novim, provjerenim informacijama kako bi urednik upotpunio vijest. Facebook osim komentara omogućuje da vijesti podijele sa svojim prijateljima što je također jedan od načina interakcije te možemo reći da je interakcija danas najčešća i najpoželjnija karakteristika internetskog novinarstva.

Kada govorimo o hrvatskom internetskom novinarstvu, ono se javlja još davne 1993. godine kada su računalni časopisi *Byte i Bug* imali svoje internetske verzije koje su čitatelji mogli čitati i prije nego su časopisi bili tiskani. Brautović (2010.) ističe 1998. godinu kao prijelomnu jer se tada broj medija na internetu povećava te čak oko njih 60 ima svoje online verzije.

Danas u Hrvatskoj postoji veliki broj registriranih portala i gotovo svi ili svi tiskani mediji imaju svoj portal na kojem objavljuju djelomične ili potpune vijesti koje objavljuju u svojim tiskanim izdanjima. Neki od najpoznatijih portala su *24sata*, *Indeks.hr*, *Večernji.hr*, *Jutarnji.hr*, *Net.hr*. Popis svih registriranih hrvatskih portala možemo pronaći na <http://www.hrportali.com/>.

4.1. Istraživanje o utjecaju i korištenju interneta i televizije

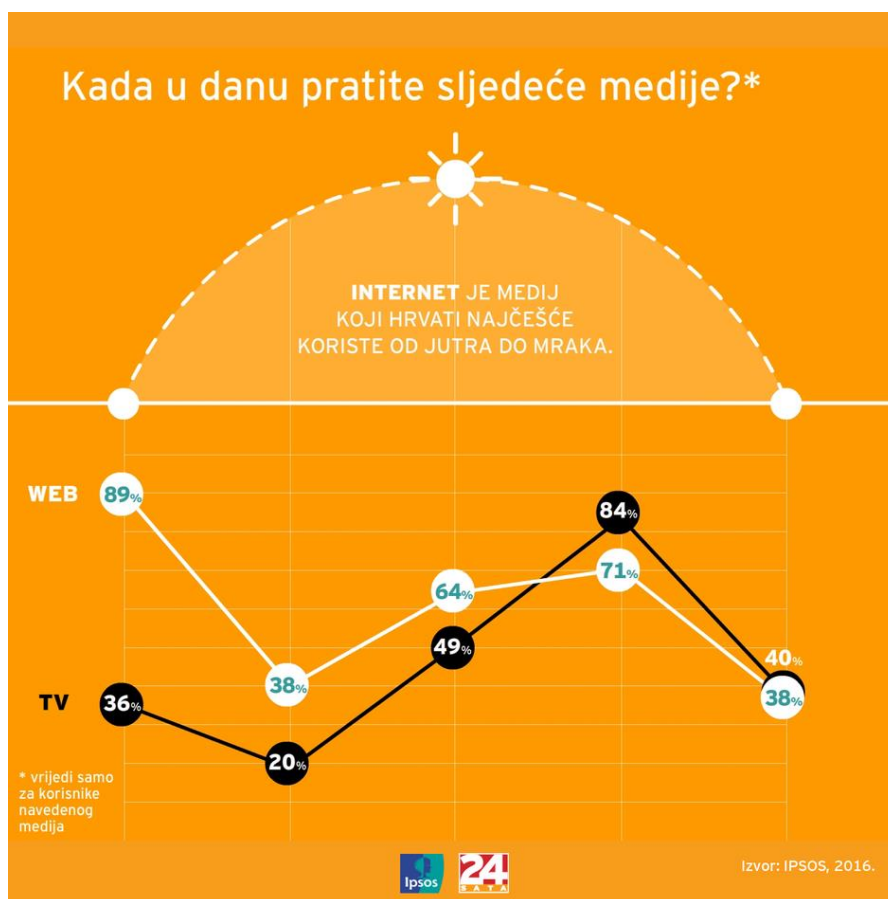
Zanimljivo je istraživanje agencije IPSOS¹⁸ i portala 24sata koje je pokazalo kako je internet u potpunosti nadmašio televiziju kada je u pitanju informiranje. (Slika 1.)



Slika 1. Internet kao glavni izvor informacija (Izvor: www.24sata.hr/tech/veliki-preokret-na-medijskoj-sceni-internet-pobijedio-tv-469617)

¹⁸ Vodeća istraživačka tvrtka u regiji. <http://www.ipsosadria.com/>

Istraživanje je provedeno na reprezentativnom uzorku od 800 ispitanika u razdoblju 10. - 20. ožujka 2016. godine. Istraživanje je također pokazalo da je internet medij kojeg korisnik prati od jutra do mraka. (Slika 2.)



Slika 2. Usporedba korištenja interneta i televizije tijekom dana (Izvor: www.24sata.hr/tech/veliki-preokret-na-medijskoj-sceni-internet-pobijedio-tv-469617)

Ovo je prvi put u povijesti da je internet zasjeo na medijski tron, a to se može zahvaliti lakoći njegovog korištenja, mogućnosti izbora sadržaja te dostupnosti interneta. Istraživanje također pokazuje da 45% ispitanika provode više od četiri sata na internetu, dok gledanju televizije više od četiri sata posveti samo 10% ispitanika tijekom radnog dana. Internet također ima veliku ulogu u reklamiranju određenih proizvoda. Istraživanje je pokazalo da će 47% korisnika konačnu odluku o kupnji potaknuti online reklame, dok je njih 20,3% reklo da tu odluku donosi gledajući televiziju. Internet također ima veliku prednost prilikom samog

upoznavanja usluge ili proizvoda te formiranja općeg dojma o nekom brendu u odnosu na promotivne sadržaje na televiziji.

19

¹⁹ *Veliki preokret na medijskoj sceni: Internet pobijedio TV* (15.4.2016.), pribavljeno 15.7.2016. sa www.24sata.hr/tech/veliki-preokret-na-medijskoj-sceni-internet-pobijedio-tv-469617

5. GOVOR MRŽNJE NA HRVATSKIM PORTALIMA

Svjedoci smo kako internet mijenja ulogu novinara i novinarstva uopće. Kako navode Benković i Balabanić (2010), danas gotovo svi tradicionalni mediji imaju svoje internetske inačice što zapravo mijenja osnovne modele novinarskih redakcija jer se one sada moraju prilagoditi i za objavljivanje na internetu. Ono što navode kao mogući problem je tematika novinarskih priloga. S obzirom da su svi ti portali komercijalno usmjereni, njihov je zadatak da budu što posjećeniji. U tu svrhu moraju svojim čitateljima donositi zanimljive vijesti, moraju istražiti ono što čitatelji žele čitati te im to svakodnevno prikazivati. Ovdje se javlja i pojam *građanskog novinarstva* u kojem sami čitatelji sudjeluju u proizvodnji vijesti.

Gotovo svi portali omogućuju svojim korisnicima da ispod objavljene vijesti ostavljaju svoje komentare. Zavisno o portalu, korisnik može ostaviti komentar kao anonimna osoba ili se mora registrirati pomoću profila na nekoj od društvenih mreža ili elektroničke pošte. Na taj način novinari ostvaruju interakciju sa svojim čitateljima. Važno je znati da većina portala donosi pravila komentiranja u kojima korisnicima uglavnom navode sve što je zabranjeno pisati u komentarima napominjući kako će svaki komentar koji ne bude u skladu s tim pravilima biti i uklonjen.

Upravo zbog želje za interakcijom sa svojim čitateljima putem interneta, na portalima su česti primjeri govora mržnje među komentarima čitatelja. Portal Jutarnjeg lista navodi da je portal Net.hr 2013. godine u potpunosti zabranio komentiranje jer je u čak 95% slučajeva bilo govora mržnje. Danas na portalu Net.hr možemo komentirati putem određenih korisničkih računa na kojima smo naveli svoje ime i prezime. Upravo anonimnost je najveći problem jer ona djeluje kao *sigurna zona* onome tko širi govor mržnje te se zbog nje vrlo teško može otkriti tko je ta osoba. No, portali 24sata, Večernjeg lista, Slobodne Dalmacije i HRT-a navode kako se udio govora mržnje u njihovim slučajevima kreće od 5% do 30%. *Jutarnji.hr* procjenjuje da je postotak negativnih komentara na svakom portalu iznad 90%, dok je kod njih bilo i do 95% govora mržnje, oko 4,5% komentara su potpuno beskorisni ili spam, a samo 0,5% je komentara ljudi koji su željeli normalno komentirati. *Tportal* smatra da je nad dobronamjernim komentarima u početku počeo dominirati teško obuzdavajući govor mržnje, a sve to zbog utjecaja opće vulgarizacije javnog prostora. HRT navodi kako vijesti iz kulture, svijeta, gospodarstva i zabave uglavnom imaju „normalne“ komentare, dok primjerice politička pitanja ne mogu

proći bez vrijeđanja. Praksa ipak pokazuje da se neovisno o temi, komentari ponekad svode na „ustaše i četnike“.²⁰

Nažalost, unatoč svim naporima novinara i urednika portala da govora mržnje ne bude u komentarima njihovih čitatelja, on je danas sveprisutan. Urednici portala pokušavaju im doskočiti tako što su u potpunosti isključili mogućnost komentiranja, a zanimljivo je da novinari sve komentare koji izriču govor mržnje skupljaju u tzv. Poeziju mržnje. Zato danas neki portali sve komentare usmjeravaju na društvene mreže, posebno Facebook, tako da govor mržnje postaje problem Facebooka.²¹

5.1. Facebook stranica i portal 24sata

Ovaj diplomski rad posebno proučava online verziju dnevnih novina 24sata na Facebooku. No važno je osvrnuti se i na portal dnevnih novina kako bismo dobili najbolju sliku o tome koliki utjecaj ima internetsko novinarstvo.

Portal 24sata nastao je 2005. godine i prošlogodišnja istraživanja pokazala su rekordnu posjećenost portala u kolovozu 2015. godine. Njih čak 1 412 030 posjetilo je portal čime je on preuzeo vodeću poziciju na ljestvici najčitanijih portala.

Kada govorimo o Facebook stranici 24sata koja je nastala u zimu 2010. godine, na dan 25.8.2016. godine ona ima 1 412 786 oznaka „svidi mi se“ što znači skoro milijun i pol osoba s profilom na Facebooku koje svakodnevno mogu vidjeti sve vijesti i informacije koje administratori stranice objavljuju.

Komentiranje na portalu omogućeno je samo onim korisnicima koji će napraviti svoj korisnički profil - ili na portalu ili će povezati svoj Facebook profil sa portalom. Ukoliko svoj Facebook profil korisnik poveže sa portalom, može direktno sa stranice svojim prijateljima dijeliti ili preporučiti sadržaje.

Za potrebe komentiranja na portalu potrebno je pročitati uvjete korištenja i pravila komentiranja. Za sve one koji ne budu poštovali pravila navedene su sankcije.

²⁰ *Uvredljivi komentari čitatelja dosežu brojku od čak 90 posto*, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/uvredljivi-komentari-citatelja-dosezu-brojku-od-cak-90-posto-na-portalima-je-cest-govor-mrznje/918815/>

²¹ Duhaček, G. (21.8.2016.) *Sve više medija ukida komentare čitatelja, ne mogu se nositi s mržnjom*, pribavljeno 24.8.2016. sa <http://www.tportal.hr/vijesti/svijet/440936/Sve-vise-medija-ukida-komentare-citatelja-ne-mogu-se-nositi-s-mrznjom.html>

5.2. Kako protiv govora mržnje?

Komentiranje je tijekom vremena postalo apsolutna suprotnost početnoj ideji interakcije između novinara i čitatelja. Pisanje komentara više nije samo iznošenje mišljenja nego je postalo *ispušni ventil* za sve frustracije jednog komentatora. Znajući da dobar komentar može donijeti dodatnu vrijednost članku, javljaju se ideje kako doskočiti komentarima koji iznose govor mržnje. HRT navodi kako je osobe koje pišu govor mržnje lako prepoznati po rukopisu. Iako se takvi komentatori blokiraju, oni uvijek nađu načina da se vrate, no upravo po njihovom stilu pisanja mogu biti prepoznati. Takve osobe odustaju tek nakon nekoliko godina - ili promijene stil pisanja i pristup ili odu s portala. Blokiranje i deaktivacija računa najčešće su i na portalu *24sata*, *Jutarnji.hr*, *Indeks.hr* i *Slobodna Dalmacija*. Iako zabrana ograničava interakciju, ona štiti javnost. Potpuna zabrana komentiranja bila bi suprotna samoj ideji interneta. Osim bolje administracije, važno je ljude osvijestiti o posljedicama govora mržnje koje zasigurno nikome nisu donijele nešto dobro.²²

²² *Uvredljivi komentari čitatelja dosežu brojku od čak 90 posto*, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/uvredljivi-komentari-citatelja-dosezu-brojku-od-cak-90-posto-na-portalima-je-cest-govor-mrznje/918815/>

6. KAMPANJA PROTIV GOVORA MRŽNJE

Jedan od najboljih načina kako osvijestiti ljude o nekom problemu je pokretanje određene kampanje te u sklopu nje provoditi razne radionice tj. aktivno uključiti ljude kako bi bili sposobni sami prepoznati i riješiti problem odnosno da shvate da su oni sami dio rješenja.

Nacionalna kampanja „NE govoru mržnje na internetu“ najveća je kampanja protiv govora mržnje koja se do sada provodila u Hrvatskoj. Provedena je u suradnji Ministarstva socijalne politike i mladih i Nacionalnog odbora. Kampanja je trajala od rujna 2013. do prosinca 2014. godine. Ciljane skupine su bile djeca i mladi koji šire govor mržnje, djeca i mladi pogođeni govorom mržnje te šira javnost. Pojedininim aktivnostima koje su se provodile u školama Kampanja je usmjeravala prvenstveno djecu i mlade od 13 do 19 godina, a ostalim aktivnostima obuhvaćena je šira populacija.

Cilj kampanje je bio ukazati na negativne posljedice govora mržnje na internetu te diskriminatornog i neprihvatljivog izražavanja, a aktivnostima se nastojalo potaknuti na poštivanje ljudskih prava i uvažavanje različitosti. Iako se temeljila na internetu, kampanja je održavala razne offline aktivnosti poput radionica, seminara, flash-moba i sl.

U svrhu promoviranja vrijednosti Kampanje, angažirana je ambasadorica Kampanje, Iva Šulentić, te promotori KHL Medveščak Zagreb, glumci Goran Bogdan, Amar Bukvić i glumica Leona Paraminski, voditeljice Daniela Trbović i Ivana Nanut te voditelj Tomislav Jelinčić.

Također, upućen je poziv učenicima osnovnih i srednjih škola da snime video uradak na temu „Zašto dislajkam mržnju na Internetu.“, a najbolji su i nagrađeni. Pozvani su i svi građani koji koriste društvene mreže da putem njih podrže Kampanju tako što će na svome profilu postaviti logo Kampanje, lajkati Facebook stranicu Kampanje, prijaviti sadržaj koji prepoznaju kao govor mržnje ili podijeliti svoje iskustvo.²³

Za vrijeme trajanja kampanje na televizijskim programima svakodnevno se prikazivao promotivni video u kojem osobe iz javnog života upozoravaju na govor mržnje te nastoje osvijestiti gledatelje o njegovoj štetnosti. (Slika 3.)

²³ <http://www.dislajkammrznju.hr/> pribavljeno 15.7.2019.



Slika 3. Isječak iz promotivnog videa Kampanje (Izvor:
https://www.youtube.com/watch?v=rH4exQH_eI8)

7. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Prije samog istraživanja važno je definirati govor mržnje. Alaburić (2003:4) kaže da je govor mržnje *izražavanje određenih mrzilačkih i uvredljivih sadržaja/poruka (tj. sadržaja kojima se izražava, zagovara ili potiče mržnja, diskriminacija ili nasilje ili koji izruguju, omalovažavaju, ponižavaju, dehumaniziraju ili obezvrjeđuju)*. Mrzilački govor usmjeren je *protiv određenih skupina i njihovih pripadnika koji se mogu identificirati po određenim zajedničkim objektivnim značajkama kao što su rasa, boja kože, nacionalno ili etničko podrijetlo, vjera, spol, seksualna orijentacija i slično*.

Facebook kao društvena mreža propisuje standarde kojima je određeno što je govor mržnje. Sadržaji u kojima se napadaju ljudi zbog njihove rase, etničkog i nacionalnog podrijetla, religije, spola, spolnog ili rodnog identiteta, seksualne orijentacije, invaliditeta ili bolesti nisu dopušteni. No, ukoliko se takav sadržaj iznosi kroz humor, npr. vicevi, stand-up komedija, tekstovi pjesama i slično, Facebook ga neće smatrati govorom mržnje.

Pregledavajući članke na različitim internetskim stranicama o korištenju interneta, možemo zaključiti da je internet danas neizostavan u svakodnevnom životu. Svakodnevno se koristi i u privatne i u poslovne svrhe zbog različitih prednosti koje donosi. Bez interneta ne bi bilo ni društvenih mreža koje danas čine osnovnu komunikacije u društvu, a upravo su one postale glavni izvor informacija. Upravo je sveprisutnost društvenih mreža u ljudskoj komunikaciji potaknula ovo istraživanje za koje danas ne možemo pronaći dovoljno kvalitetne rezultate te možemo pretpostaviti da će ovo istraživanje uvelike pomoći i biti osnova za daljnja istraživanja ove problematike.

7.1. Cilj istraživanja

Društvene mreže u novije doba preuzimaju glavnu ulogu u komunikaciji među ljudima, ali su postale i jedno od glavnih izvora informacija. Danas gotovo svi tiskani mediji osim svojih internetskih stranica i portala svakodnevno informiraju svoje čitatelje putem društvenih mreža ostvarujući tako jednu od osnovnih karakteristika internetskog novinarstva - interaktivnost. Upravo zbog velikog broja korisnika društvenih mreža i internetskog novinarstva koje je na njima prisutno, u komunikaciji među korisnicima postoji mogućnost izražavanja govora mržnje. Cilj ovog istraživanja je ispitati koliko komentara na Facebook stranici 24sata izražava govor mržnje.

7.2. Problemi i hipoteze istraživanja

Problem 1 - Ispitati koliko je komentara na Facebook stranici 24sata koji izražavaju govor mržnje u odnosu na sve ostale komentare.

Problem 2 - Prema podjeli govora mržnje kojega možemo pronaći u Povelji Europske unije o temeljnim ljudskim pravima i Kaznenog zakona RH, među komentarima koji izriču govor mržnje, ispitati koji su sve prisutni i u kojoj količini.

Hipoteza 1 (H1) - Govor mržnje prisutan je u komentarima na Facebook stranici 24sata.

Hipoteza 2 (H2) - Teme kao što su *politika* i *show* imaju veći postotak komentara koji izražavaju govor mržnje.

Hipoteza 3 (H3) - Među komentarima koji izražavaju govor mržnje, najviše je onih na osnovi nacionalnosti.

7.3. Instrument i obrada podataka

Istraživanje će se provoditi prebrojavanjem broja komentara prema unaprijed određenim kategorijama. Proučavaju se komentari napisani unutar jednog dana od objave članka na Facebook stranici. Proučavaju se isključivo pisani komentari; fotografije, emotikoni i naljepnice su isključeni iz ovog istraživanja.

Prva podjela komentara je na tri kategorije. Prva kategorija je govor mržnje, druga kategorija je vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje, a u treću kategoriju su uvršteni svi ostali komentari koji ne pripadaju nijednoj od dvije koje su prethodno navedene.

Druga podjela se odnosi na prebrojavanje komentara koji izražavaju govor mržnje. Za potrebe istraživanja i prebrojavanja tih komentara koristit će se podjela koju možemo pronaći u dokumentu *Povelja Europske unije o temeljnim pravima* te dvije kategorije iz *Kaznenog zakona Republike Hrvatske* koje možemo uočiti u komentarima, ali u *Povelji* nisu prepoznati kao govor mržnje. Kada govorimo o komentarima koji izražavaju govor mržnje, podijeljeni su na sljedeće kategorije: nacionalnost, spol, rasa, etničko ili socijalno podrijetlo, genetska obilježja, jezik, vjera ili uvjerenje, političko ili bilo kakvo drugo mišljenje, pripadnost nacionalnoj manjini, imovinsko stanje, rođenje, invaliditet, dob, spolna orijentacija, odobravanje genocida i ostalih zločina protiv čovječnosti, pozivanje na nasilje protiv određene skupine.

Uzorak u ovom istraživanju izabran je kao slučajan. Proučavani su komentari na Facebook stranici 24sata na članke objavljene na stranici dana 29.8.2016. godine. Za

istraživanje je od ukupno 22 članka objavljeno tog dana odabrano njih 7, po jedan članak iz sljedećih kategorija: *Show*, *Life&style*, *Sport*, *Sci/Tech* i *Viral* te po dva članka iz najzastupljenije kategorije taj dan: *News - crna kronika i politika*. U istraživanju je proučavano ukupno 1146 komentara.

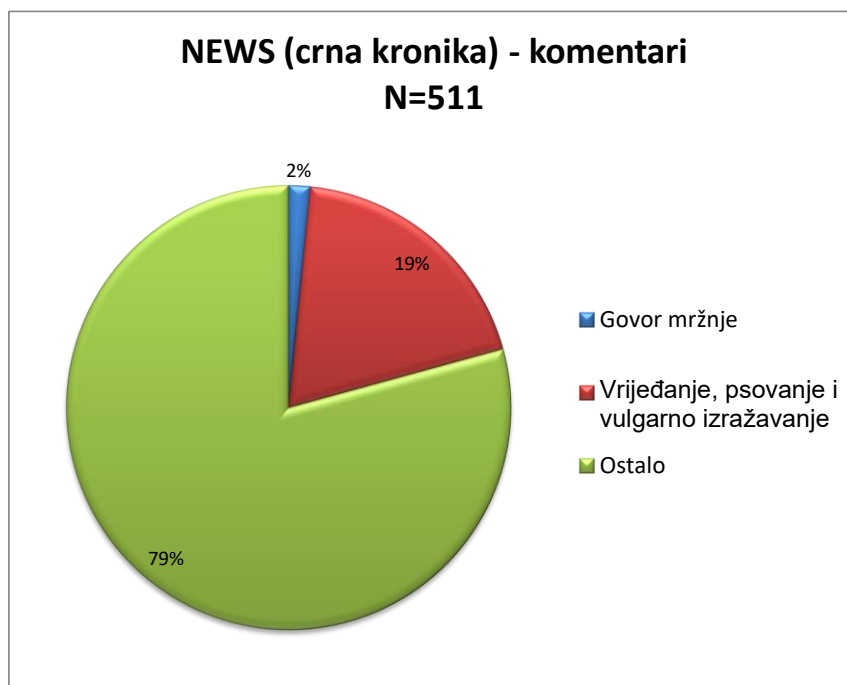
Komentari na svaki članak će biti prikazani u obliku dva grafička prikaza. Na prvom grafičkom prikazu uočiti ćemo vrste komentara podijeljenih u tri prethodno navedene kategorije izražene u postotcima, a u drugom grafičkom prikazu posebno uočavamo komentare koji izražavaju govor mržnje, prikazane brojčano.

8. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati istraživanja donose nam brojčane podatke o komentarima na pojedine članke. Prije nego budu prikazani svi rezultati, važno je naglasiti da se sadržaj komentara koristio isključivo za prebrojavanje te on neće biti prikazan u rezultatima, osim nekoliko njih koji će poslužiti kao primjer kako bi olakšali razumijevanje grafičkog prikaza te samih rezultata. U ovome istraživanju također nisu prikazana ni imena komentatora kao ni točno vrijeme kada je komentar ostavljen, važno je bilo samo da je napisan u roku od 24 sata nakon što je članak objavljen na Facebook stranici.

Rezultati će nas uputiti na to koje teme kod komentatora izazivaju najveću pozornost te u kojim temama je najviše prisutan određeni govor mržnje.

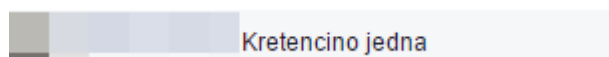
Rezultati se prikazuju po kategorijama, vremenskim redoslijedom kako je članak objavljen na Facebook stranici.



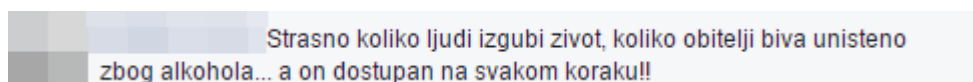
Grafikon 1 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije News; podkategorija Crna kronika (%)

Grafikon 1 prikazuje podjelu komentara na članak *Ugašeni životi dviju djevojčica: „Rekla je majci da ne brine...”* koji pripada kategoriji News, potkategorija Crna kronika. Uočavamo da je od 511 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje onih koji izražavaju govor mržnje (2%), zatim slijede

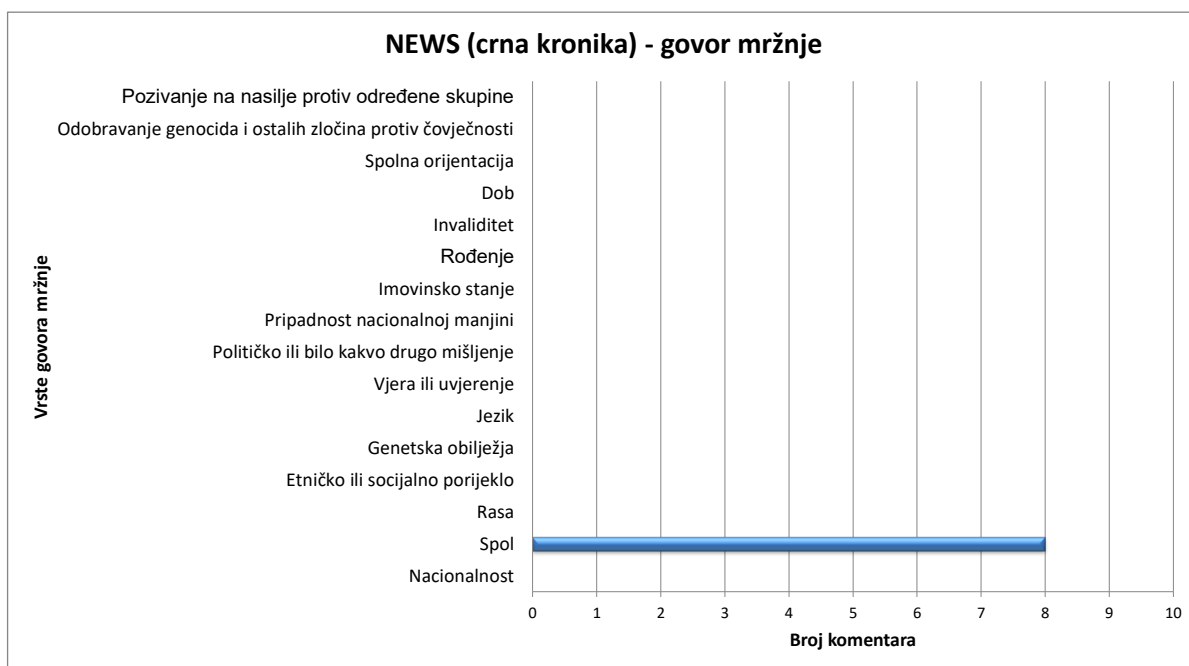
komentari u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (19%) (Slika 4.), a najviše je ostalih komentara (79%) (Slika 5.).



Slika 4 Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



Slika 5. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.

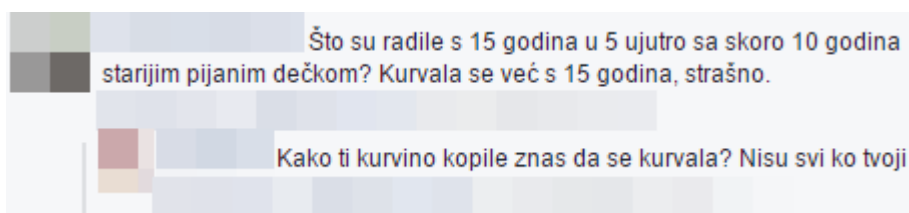


Grafikon 2 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije News; potkategorija Crna kronika.

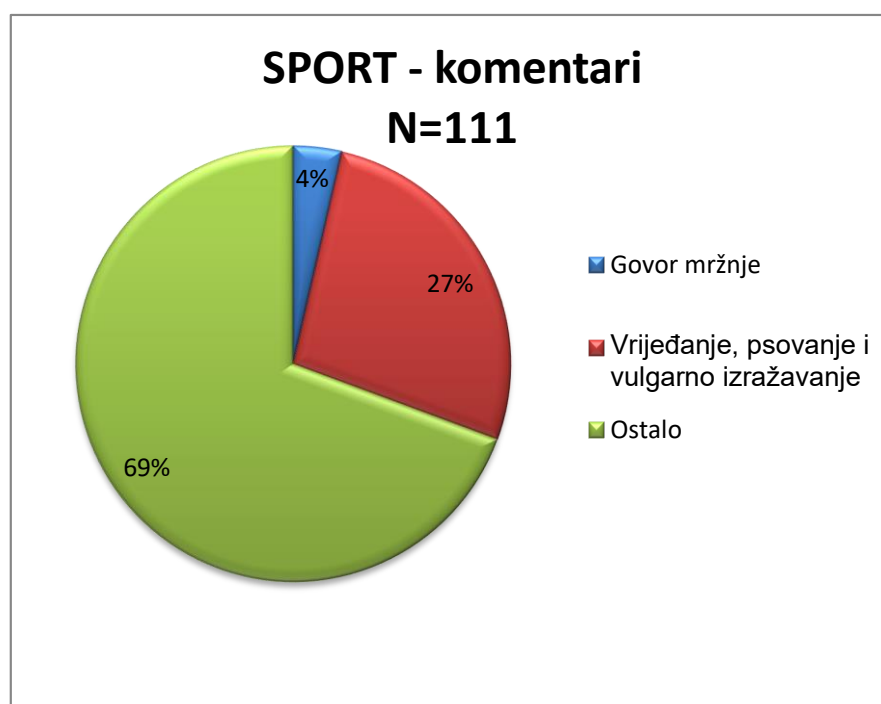
Grafikon 2 prikazuje točan broj komentara koji izražavaju govor mržnje na članak *Ugašeni životi dviju djevojčica: „Rekla je majci da ne brine...“* koji pripada kategoriji News, potkategorija Crna kronika. U grafikonu 1 vidljivo je da je ukupno 2% komentara koji izražavaju govor mržnje, što je točno 8 komentara od ukupnog broja. Iz grafikona 2 vidljivo je da se svih 8 komentara odnosi na spol.

Iako je to relativno mali broj komentara, moramo znati da se ovaj članak nalazi u potkategoriji Crna kronika, a članak konkretno govori o maloljetnim djevojčicama te je

poražavajuća činjenica da se na ovoj temi pojavljuju komentari koji izražavaju govor mržnje.

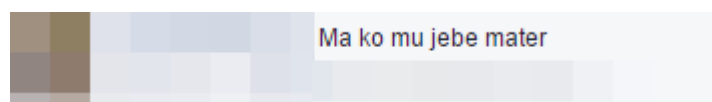


Slika 6. Primjeri govora mržnje; komentar i odgovor na komentar.



Grafikon 3 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije Sport (%).

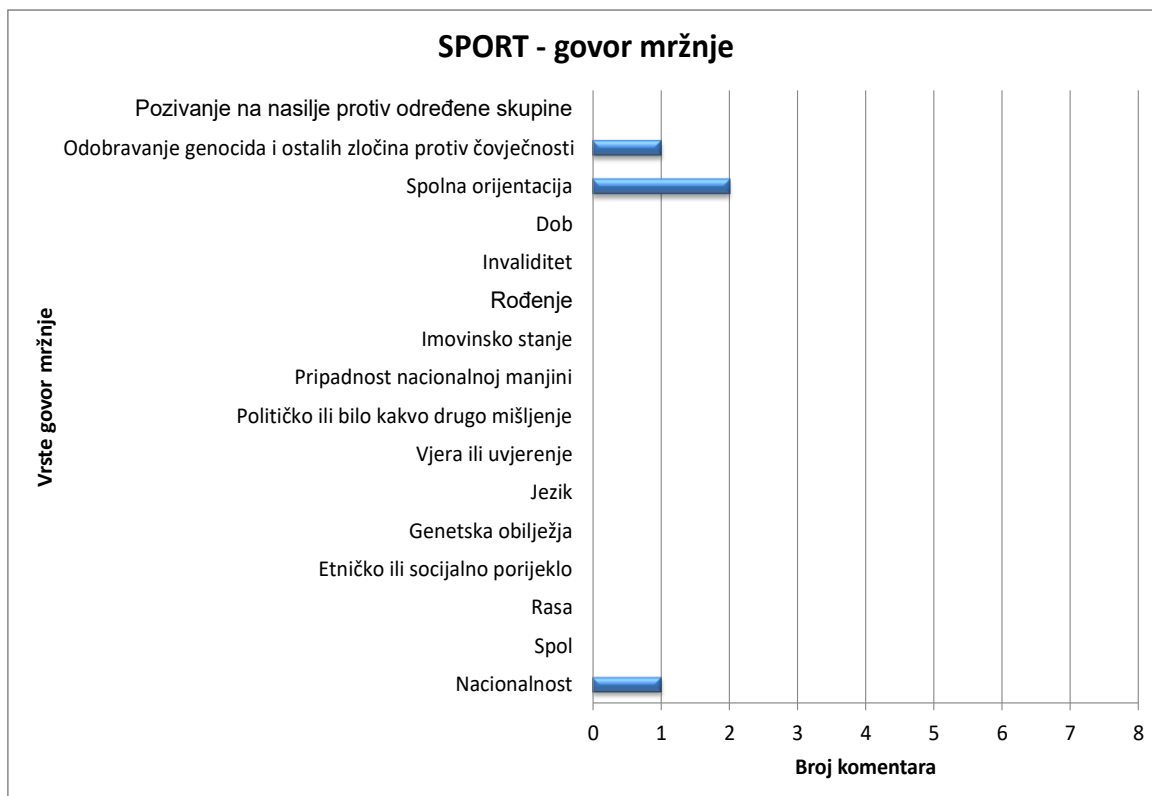
Grafikon 3 prikazuje podjelu komentara na članak *Alen Halilović nije se pojavio na okupljanju reprezentacije* koji pripada kategoriji Sport. Uočavamo da je od 111 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje onih koji izražavaju govor mržnje (4%), zatim slijede komentari u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (27%) (Slika 7.), a najviše je ostalih (69%) (Slika 8.).



Slika 7. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



Slika 8. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.

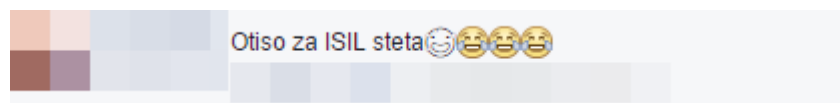


Grafikon 4 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije Sport.

Grafikon 4 prikazuje točan broj komentara koji izražavaju govor mržnje na članak *Alen Halilović nije se pojavio na okupljanju reprezentacije* koji pripada kategoriji Sport. Iz grafikona 4 je vidljivo da od ukupno 4 komentara koji izražavaju govor mržnje 2 komentara se odnose na spolnu orijentaciju (Slika 9.), 1 komentar odobrava genocid i ostale zločine protiv čovječnosti (Slika 10.) te također 1 komentar se odnosi na nacionalnost.

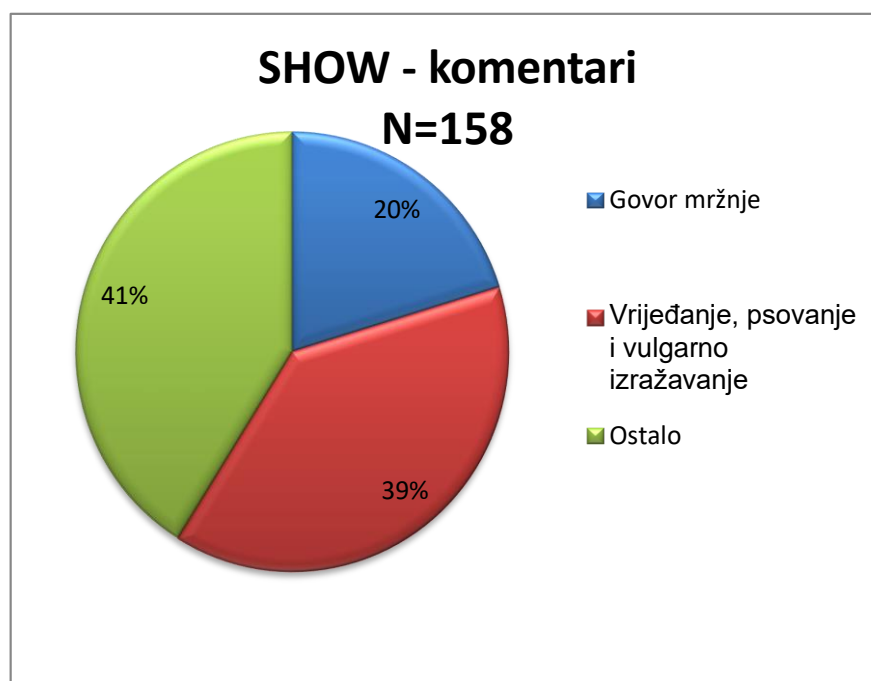


Slika 9. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi spolne orijentacije.



Slika 10. Primjer komentara koji izražavaju govor mržnje.

Zabrinjavajuće je da se na temu sporta ostavljaju komentari u kojima se ISIL²⁴ spominje u kontekstu nečeg zabavnog i društveno prihvatljivog. Razumije li komentator što znači ISIL ili ne nije poznato, no svakako možemo smatrati apsolutno nepotrebnim da se u komentaru na ovaj članak spominje.



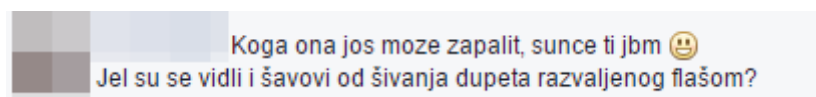
Grafikon 5 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije Show (%).

Grafikon 5 prikazuje podjelu komentara na članak *Pokazala guzu: Seve oduševila 70 tisuća fanova u Makedoniji* koji pripada kategoriji Show. Uočavamo da je od 158 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje

²⁴ „Islamska država“; teroristička skupina.

onih koji izražavaju govor mržnje (20%), zatim slijede komentari u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (39%) (Slika 11.), a najviše je ostalih (41%) (Slika 12.).

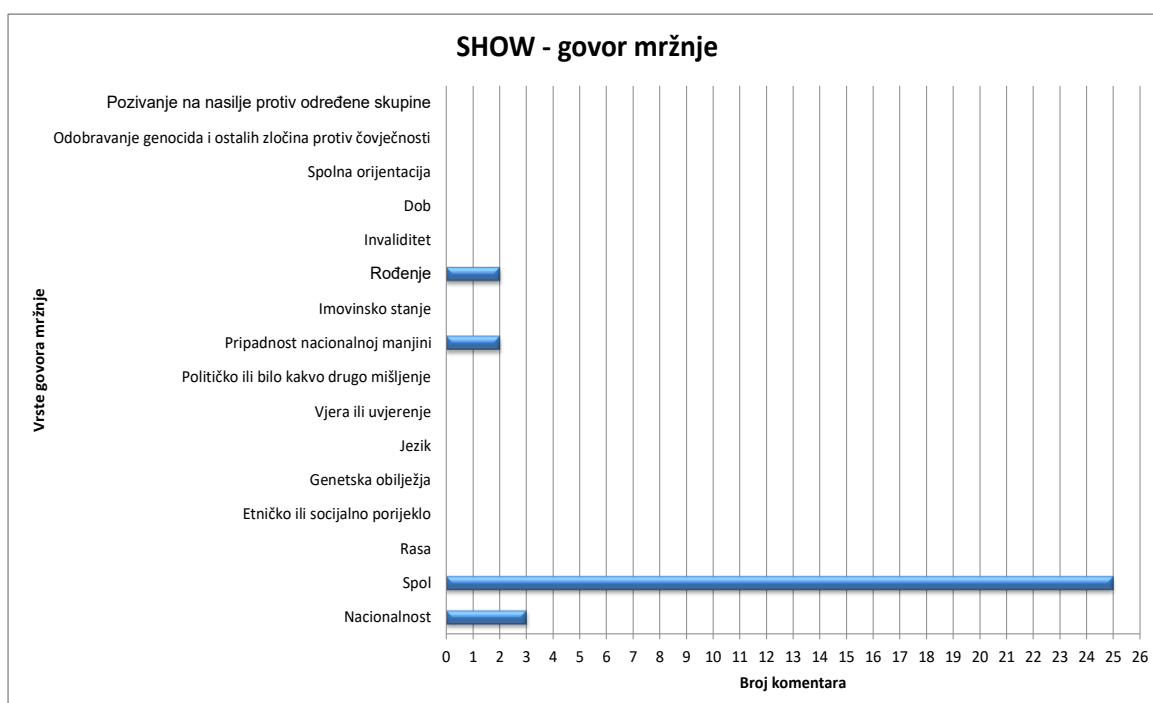
Za razliku od prethodna dva grafikona koja prikazuju udjele pojedine vrste komentara od ukupnog broja, ovaj grafikon prikazuje najveći postotak govora mržnje, dok je razlika između preostale dvije kategorije vrlo mala.



Slika 11. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



Slika 12 Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.



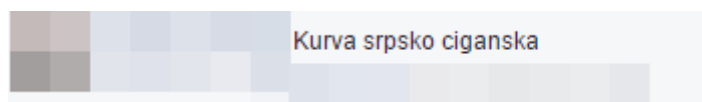
Grafikon 6 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije Show.

Iz grafikona 6 vidljiv je točan broj komentara koji izriču govor mržnje na članak *Pokazala guzu: Seve oduševila 70 tisuća fanova u Makedoniji* koji pripada kategoriji Show. Od ukupno 32 komentara čak njih 25 izrečeni su na osnovi spola, 3 komentara na

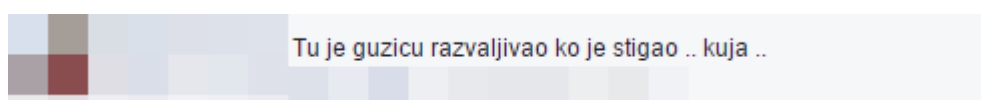
osnovi nacionalnosti, 2 komentara na osnovi pripadnosti nacionalnoj manjini, a 2 komentara na osnovi rođenja.



Slika 13.

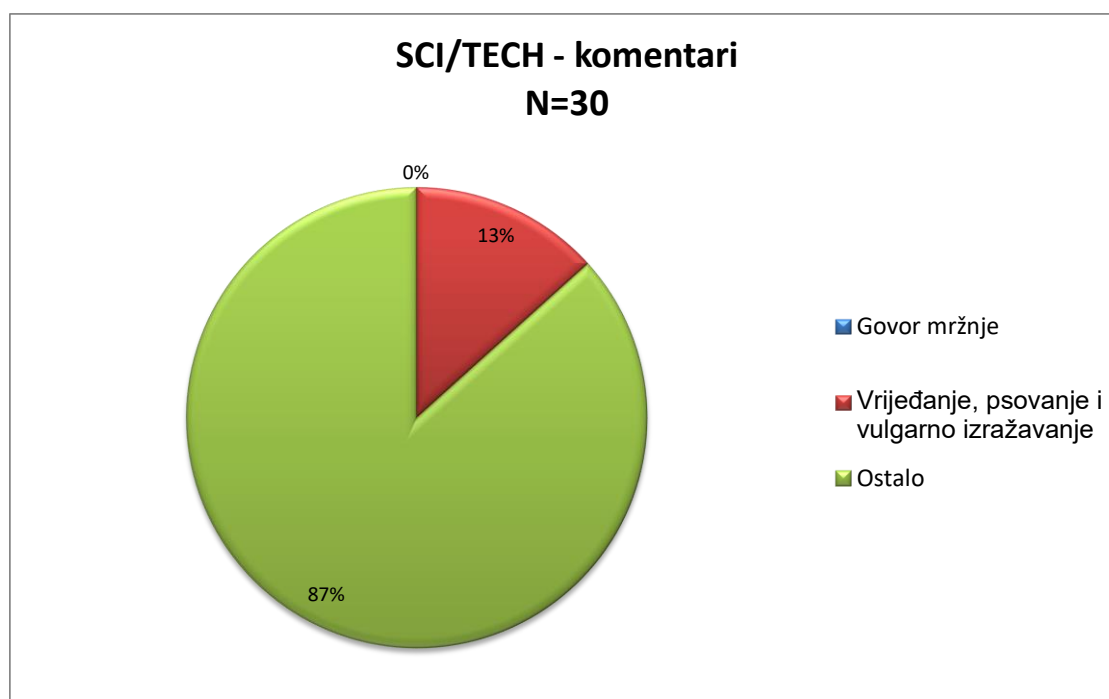


Slika 14.



Slika 15. Primjeri komentara koji izražavaju govor mržnje.

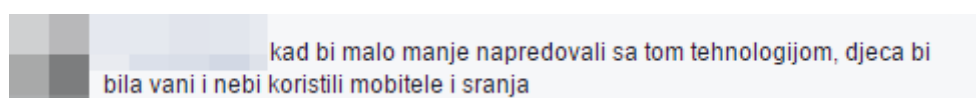
Komentari koji izražavaju govor mržnje koje možemo vidjeti kod ovog članka prije svega su vrlo vulgarni i neprihvatljivi. Osim što su usmjereni prema osobi o kojoj se govori u članku, vrijeđaju cijelu žensku populaciju te je neprihvatljivo da se ženama itko tako obraća. Ono što posebno žalosti jest činjenica da su gotovo sve takve komentare napisali muškarci. Također, možemo primjetiti pogrdan naziv za jedan narod kojeg svrstavamo u govor mržnje na osnovi nacionalnosti.



Grafikon 7 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije Sci/Tech (%).

Grafikon 7 prikazuje podjelu komentara na članak *Otkrili su način kako da nam Wi-Fi bude i do 10 puta brži* koji pripada kategoriji Sci/Tech. Iz grafikona 7 vidljivo je da od ukupno 30 komentara nema niti jedan koji izražava govor mržnje (0%), zatim slijede oni u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (13%) (Slika 15.), a najviše je ostalih komentara (87%) (Slika 16).

Kada govorimo o broju komentara na ovaj članak, on je znatno manji za razliku od broja komentara na prethodne članke. Ujedno, ovo je članak s najmanje komentara od svih promatranih. Možemo smatrati da je ova tema čitateljima i komentatorima relativno nezanimljiva jer je izazvala najmanje njihovih reakcija te nije potaknula na nikakav sukob.

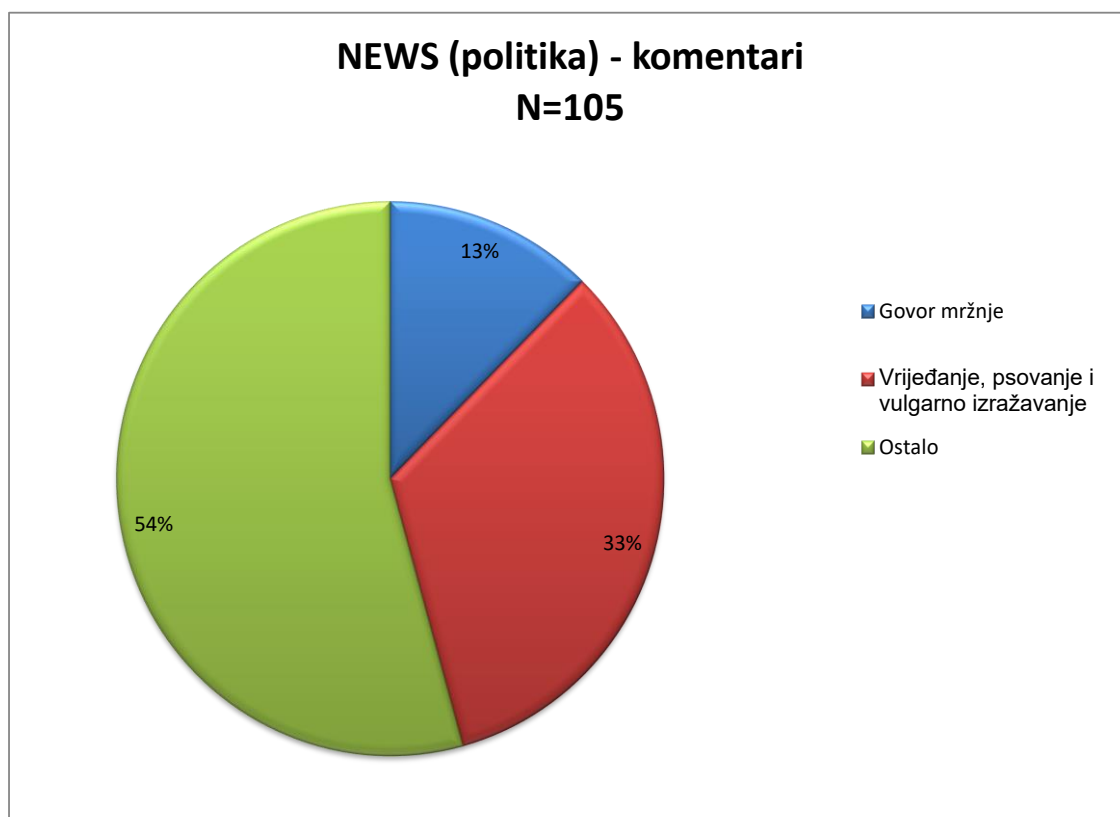


Slika 16. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



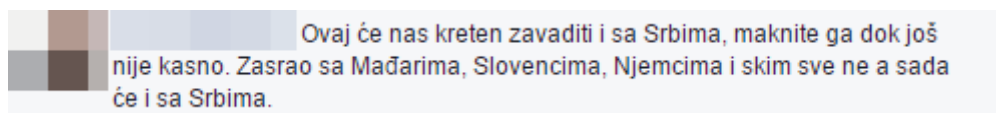
Slika 17. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.

S obzirom na to da u komentarima na ovaj članak nema komentara koji izražavaju govor mržnje, grafikon s točnim brojem takvih komentara nije izrađen.

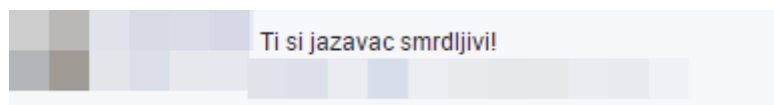


Grafikon 8 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije News; potkategorija Politika (%).

Grafikon 8 prikazuje podjelu komentara na članak *Zoran Milanović: „Nismo Bog zna što, ali drugi nisu ni to...”* koji pripada kategoriji News, potkategorija Politika. Uočavamo da je od 105 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje onih koji izražavaju govor mržnje (13%), zatim slijede komentari u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (33%) (Slika 17. i Slika 18.), a najviše je ostalih (54%) (Slika 19.).



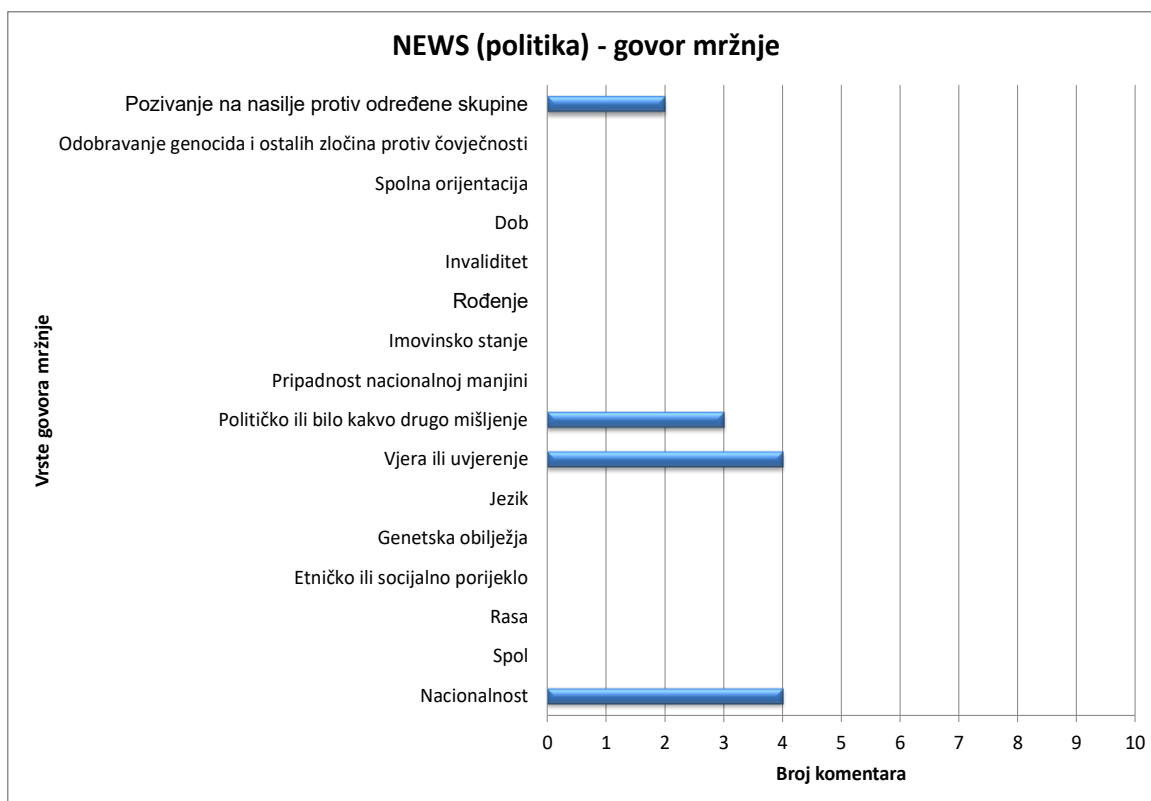
Slika 18. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



Slika 19. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.

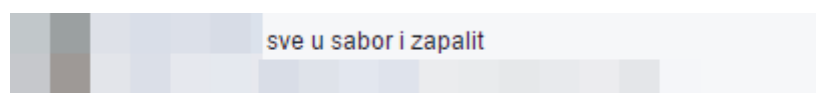


Slika 20. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.

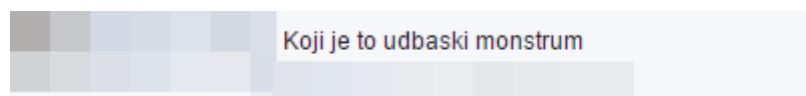


Grafikon 9 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije News; potkategorija Politika.

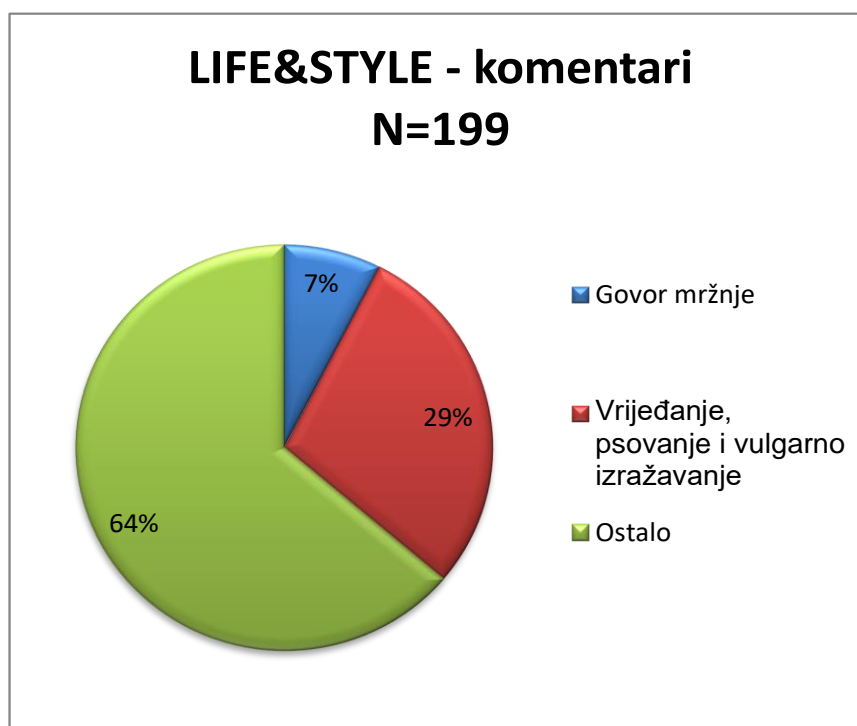
Grafikon 9 prikazuje točan broj komentara koji izražavaju govor mržnje na članak *Zoran Milanović: „Nismo Bog zna što, ali drugi nisu ni to...”* koji pripada kategoriji News, potkategorija Politika. U Grafikonu 8 vidljivo je da je ukupno 16% komentara koji izražavaju govor mržnje, što je točno 13 komentara od ukupnog broja. Iz grafikona 9 vidljivo je da 2 komentara pozivaju na nasilje protiv određene skupine (Slika 20.), 3 komentara izražavaju govor mržnje na osnovi političkog ili kakvog drugog mišljenja (Slika 21.), 4 komentara su na osnovi vjere ili uvjerenja te 4 komentara govor mržnje izražavaju na osnovi nacionalnosti.



Slika 21. Primjer komentara koji izražava govor mržnje i poziva na nasile protiv određene skupine.



Slika 22. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja.

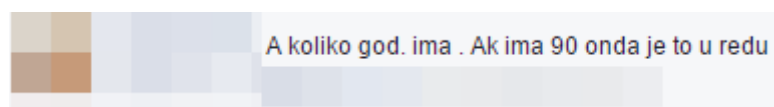


Grafikon 10 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije Life&Style (%).

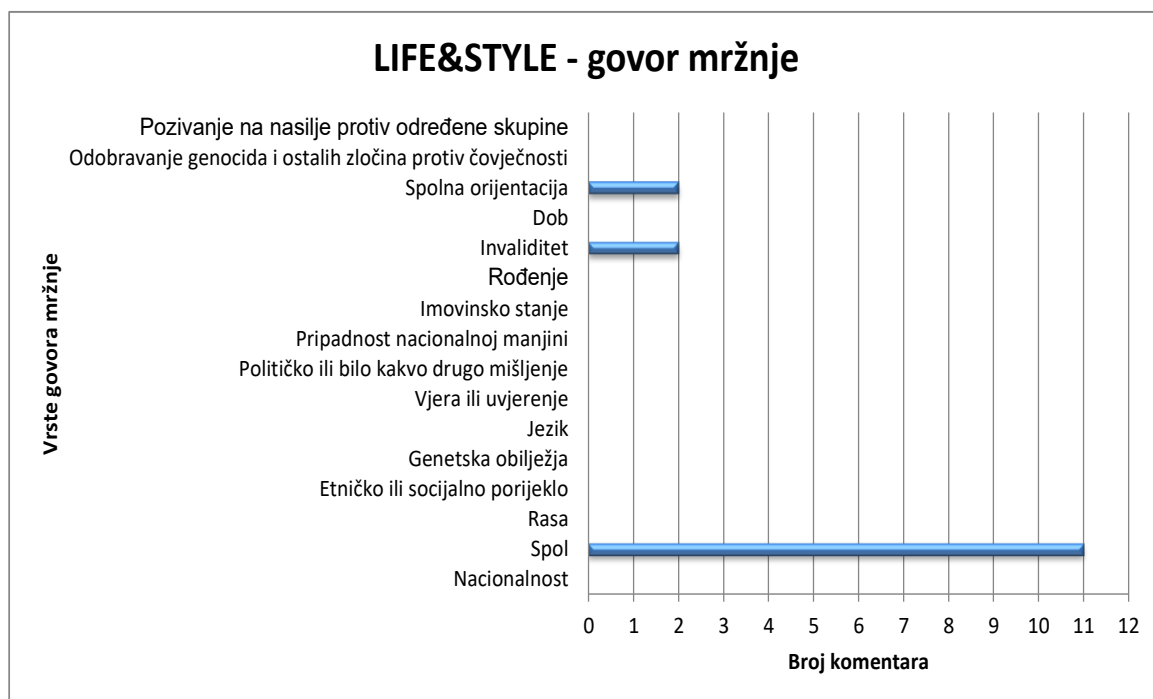
Grafikon 10 prikazuje podjelu komentara na članak „*Nisam se seksao 8 godina sa ženom, ne mogu živjeti tako*“ koji pripada kategoriji Life&Style. Iz grafikona 10 vidljivo je da od ukupno 199 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje onih koji izražavaju govor mržnje (7%), zatim slijede komentari u kojima je vidljivo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (29%) (Slika 22.), a najviše je ostalih komentara (64%) (Slika 23.).



Slika 23. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.



Slika 24. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.

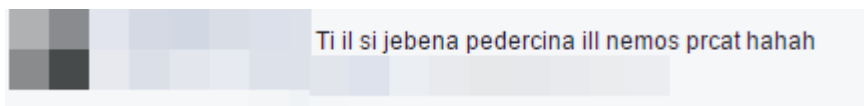


Grafikon 11 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije Life&Style.

Grafikon 11 prikazuje točan broj komentara koji izražavaju govor mržnje na članak „*Nisam se seksao 8 godina sa ženom, ne mogu živjeti tako*“ koji pripada kategoriji Life&Style. U Grafikonu 10 vidljivo je da je ukupno 7% komentara koji izražavaju govor mržnje, što je točno 15 komentara od ukupnog broja. Iz grafikona 11 vidljivo je da točno 11 komentara izražava govor mržnje na osnovi spola, 2 komentara izražavaju govor mržnje na osnovi invaliditeta te (Slika 24.) 2 komentara izražavaju govor mržnje na osnovi spolne orijentacije (Slika 25.).

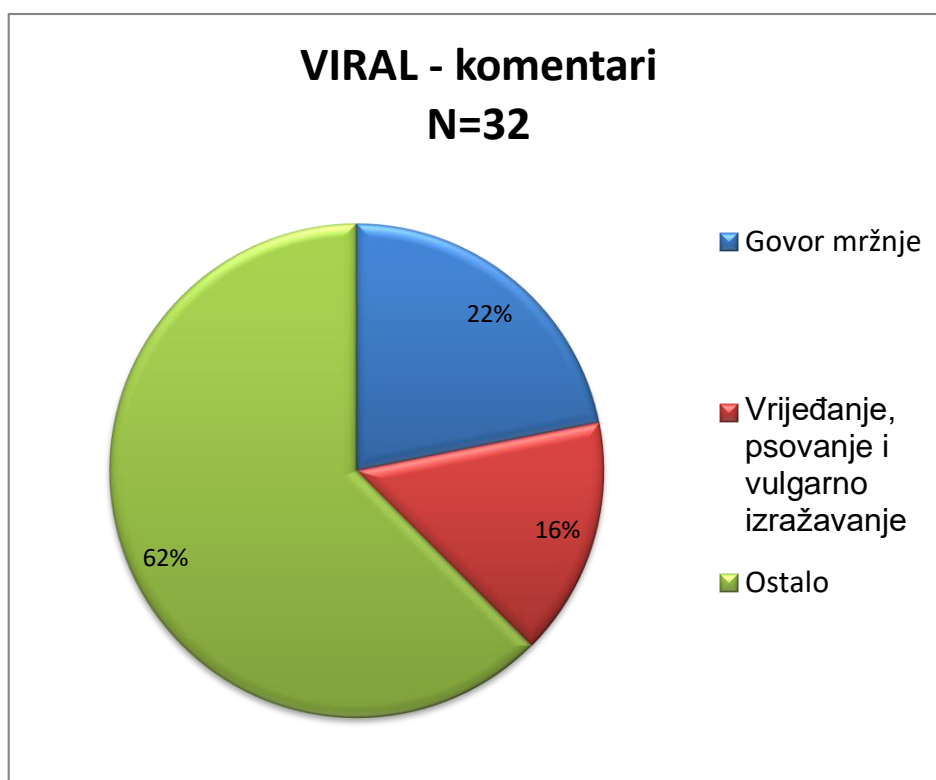


Slika 25. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi invaliditeta.



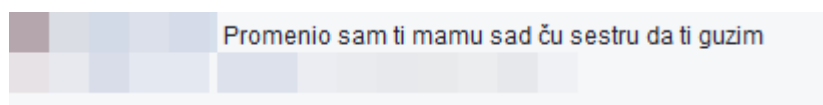
Slika 26. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi spolne orijentacije.

S obzirom da se komentari koji izražavaju govor mržnje na osnovi invaliditeta po prvi puta pojavljuju kod ovog članka, proučavajući ih možemo vidjeti da ismijavaju invaliditet osobe o kojoj se piše u članku. Ovo izrugivanje smatramo govorom mržnje, apsolutno društveno neprihvatljivim. Što je točno komentator mislio ovim komentarom, ne znamo, no znamo da svako izrugivanje potiče diskriminaciju.

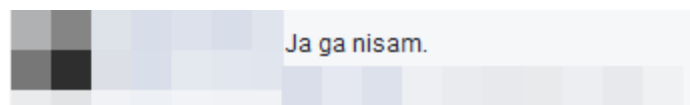


Grafikon 12 Udio pojedine vrste komentara na članak iz kategorije Viral (%).

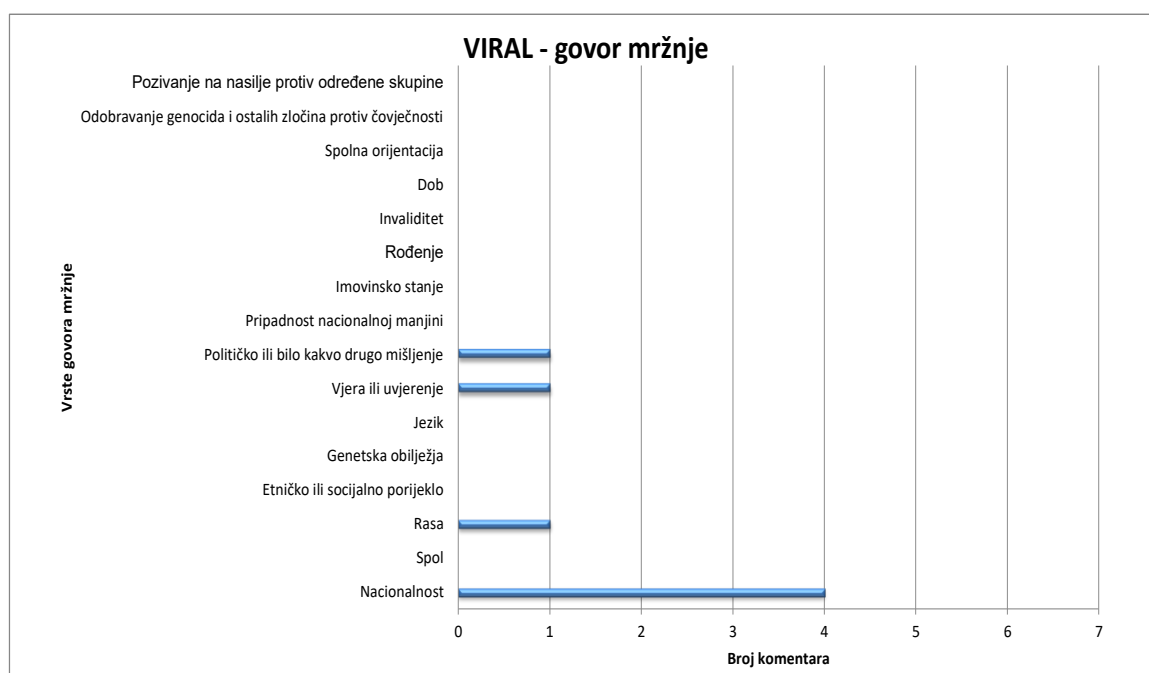
Grafikon 12 prikazuje podjelu komentara na članak *Tko je ubio Kennedyja? Ovo bi priznanje moglo sve promijeniti* koji pripada kategoriji Viral. Iz grafikona 12 vidljivo je da od ukupno 32 komentara ostavljenih unutar 24 sata nakon objave članka na Facebook stranici najmanje onih u kojima vidimo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (16%) (Slika 26.), zatim slijede komentari koji izražavaju govor mržnje (22%), a najviše je ostalih komentara (62%) (Slika 27.).



Slika 27. Primjer komentara koji pripada kategoriji Vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje.

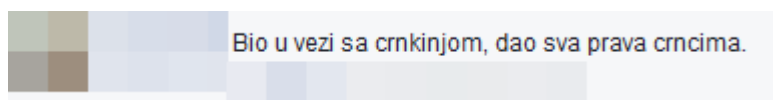


Slika 28. Primjer komentara koji pripada kategoriji Ostalo.



Grafikon 13 Broj pojedine vrste komentara koji izražavaju govor mržnje na članak iz kategorije Viral.

Grafikon 13 prikazuje točan broj komentara koji izražavaju govor mržnje na članak *Tko je ubio Kennedyja? Ovo bi priznanje moglo sve promijeniti* koji pripada kategoriji Viral. U grafikonu 12 vidljivo je da je ukupno 22% komentara koji izražavaju govor mržnje, što je točno 7 komentara od ukupnog broja. Iz grafikona 13 vidljivo je da po 1 komentar izražava mržnju na osnovi političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja, vjere i uvjerenja te rase (Slika 28.), a 4 komentara izražavaju mržnju na osnovi nacionalnosti (Slika 29.).

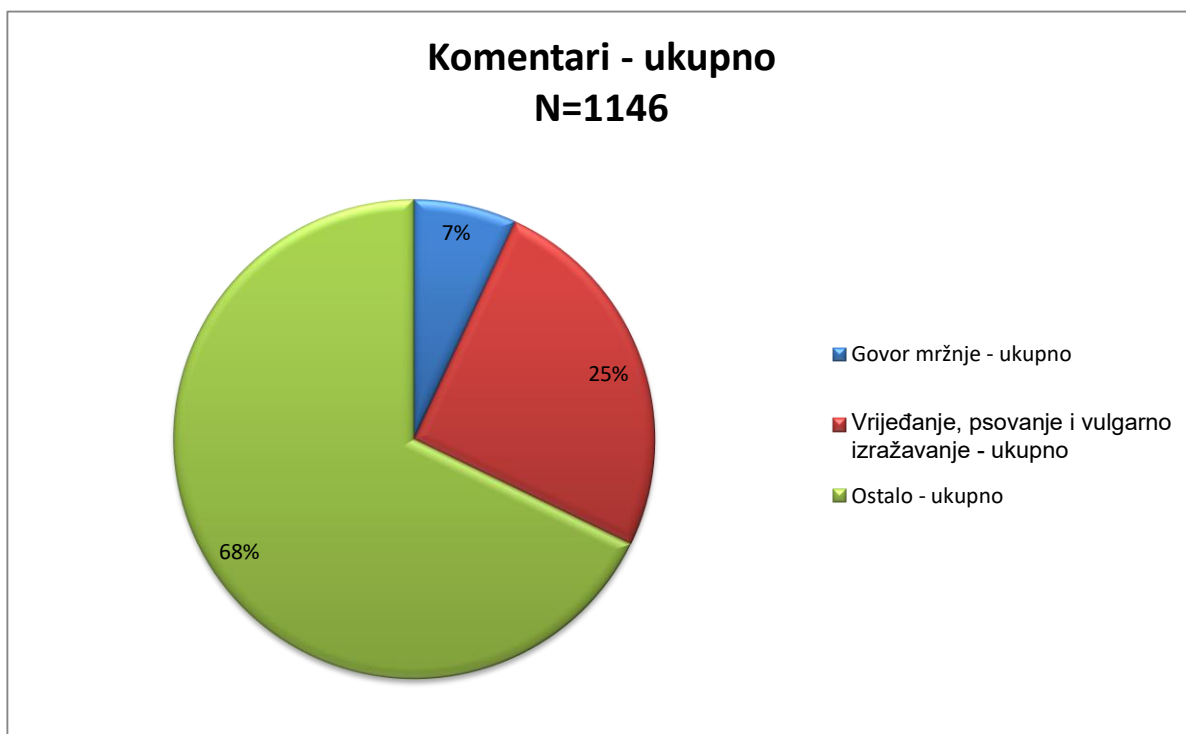


Slika 29. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi rase.



Slika 30. Primjer komentara koji izražava govor mržnje na osnovi nacionalnosti.

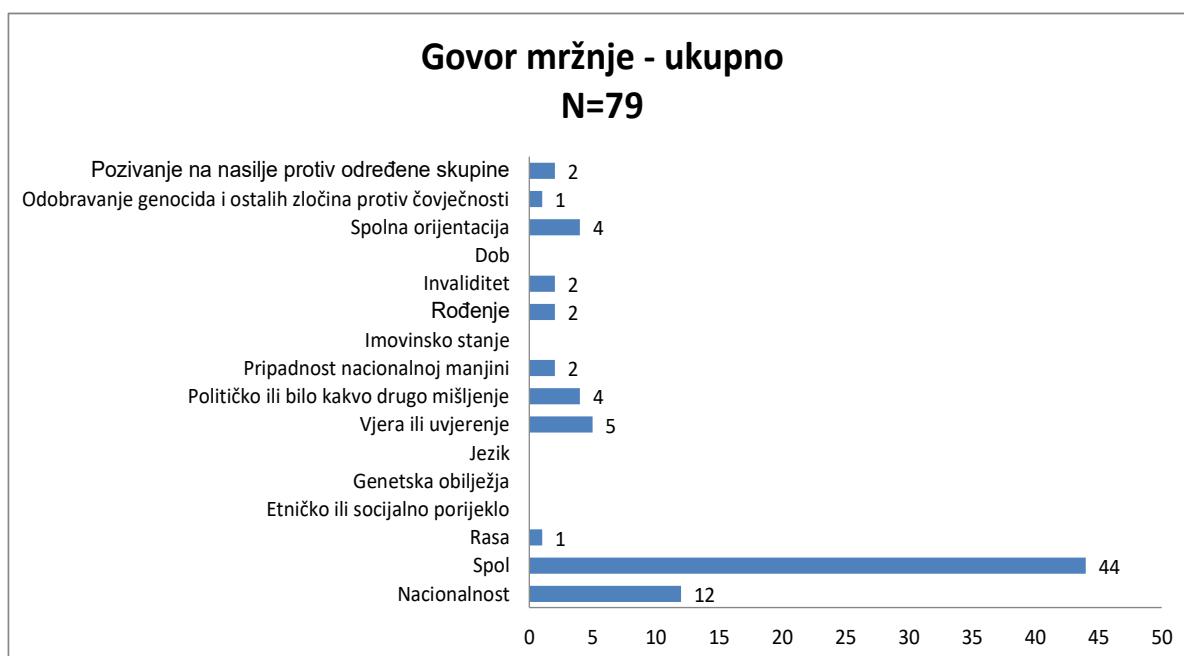
Možemo uočiti da na posljednjem članku ima više komentara koji izražavaju govor mržnje nego onih u kojima uočavamo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje. To je ujedno i jedini članak od svih 7 odabranih u kojima imamo takvu situaciju. No, ukupni broj komentara koji izražavaju govor mržnje i dalje je manji nego na nekim prethodnim grafikonima.



Grafikon 14 Prikaz ukupnog udjela pojedine vrste komentara za sve proučavane komentare (%).

Grafikon 14 prikazuje udio pojedine vrste komentara na sve članke proučavane u ovom istraživanju. Kako je vidljivo iz grafikona, najmanje je komentara koji izražavaju govor mržnje (7%) što je točno 79 komentara, zatim slijede komentari u kojima uočavamo vrijeđanje, psovanje i vulgarno izražavanje (25%) što je točno 290 komentara, a najviše je ostalih komentara (68%) što je točno 777 komentara.

Kako je i očekivano, govora mržnje ima, iako možemo reći da je to mali postotak, nikako nije zanemariv. Sama činjenica da se on pojavljuje treba biti zabrinjavajuća.



Grafikon 15 Točan ukupan broj komentara koji izražavaju govor mržnje

Grafikon 15 nam prikazuje točan broj svih komentara koji izražavaju govor mržnje. Od ukupnog broja svih komentara, iz grafikona 14 vidimo da njih ima 7% što je točno 79 komentara. Najviše je komentara koji govor mržnje izražavaju na osnovi spola, točno njih 44, a pojavljuju se kod tri različite teme, tj. tri različita članka. Drugi po brojnosti su komentari koji govor mržnje izražavaju na osnovi nacionalnosti, njih 12, a javljaju se kod 4 različite teme. 5 komentara govor mržnje izražava na osnovi vjere ili uvjerenja, po 4 komentara govor mržnje izražavaju na osnovi spolne orijentacije i na osnovi političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja. Po 2 komentara izražavaju govor mržnje na osnovi pripadnosti nacionalnoj manjini, rođenja, invaliditeta te pozivanja na nasilje protiv određene skupine. Po 1 komentar izražava govor mržnje na osnovi rase te odobravanja

genocida i ostalih zločina protiv čovječnosti. Niti jedan komentar komentar ne izražava govor mržnje na osnovi etničkog ili socijalnog porijekla, genetskih obilježja, jezika, imovinskog stanja i dobi.

9. RASPRAVA ISTRAŽIVANJA

Cilj ovoga istraživanja bio je ispitati pojavljuje li se govor mržnje u komentarima na Facebook stranici 24sata. U skladu s ciljem istraživanja postavljeni su problemi i hipoteze.

Iako mnogi portali gotovo redovito izvještavaju o govoru mržnje u medijima, u literaturi ne pronalazimo istraživanja koja bi hipoteze postavljene u skladu s ciljem ovog istraživanja mogli potvrditi ili odbaciti.

Kao prvi problem ovog istraživanja postavlja se prebrojavanje komentara napisanih na članke na Facebook stranici 24sata tj. pojavljuje li se u tim komentarima govor mržnje. Promatranog dana na Facebook stranici objavljena su 22 članka, a odabrano je njih 5 iz različitih kategorija te po 2 iz iste. Prema rezultatima ovog istraživanja vidljivo je da među komentarima ima onih koji izražavaju govor mržnje. Od ukupno 1146 komentara, njih 7%, tj. 79 pripadaju toj skupini što potvrđuje hipotezu H1. Iako je ovaj broj komentara relativno mal u odnosu na ukupan broj, nipošto ga ne smijemo zanemariti. Iz primjera koji su prikazani za pojedinu vrstu komentara možemo i vidjeti koliko je taj govor mržnje ozbiljan. Nažalost, iz samog komentara ne možemo saznati točna razmišljanja komentatora i zna li on uopće što je napisao te koliko je svjestan težine napisanih riječi. Uočavamo da su komentari uglavnom povezani s temom koja se komentira no većina njih je nepotrebna i neutemeljena, napisana kako bi se izrazila mržnja prema nekome ili kako bi se potaknula pismena rasprava s nekim drugim komentatorom.

Iz onih grafikona koji prikazuju udio pojedine vrste komentara, grafikoni koji pripadaju kategorijama *Show* i *Viral* imaju najveći postotak komentara koji izražavaju govor mržnje. Ovim rezultatom djelomično se odbacuje hipoteza H2. Ova činjenica pomalo iznenađuje s obzirom na aktualnu političku situaciju u državi. No, moramo imati na umu o čemu govore te teme. Javne osobe svakako potiču nekakvu reakciju što je i vidljivo iz toga da članak iz kategorije *Show* ima najveći postotak govora mržnje. Kakvi bi komentari bili da članak govori o nekoj drugoj osobi iz javnog života možemo samo nagađati no zasigurno bismo i onda vidjeli različita razmišljanja, a količina komentara bi vjerojatno zavisila o popularnosti osobe o kojoj se piše.

Proučavajući komentare koji izražavaju govor mržnje vidimo da je najviše onih koji govor mržnje izražavaju na osnovi spola; čak njih 44 od 79. U tim komentarima se vrijeđa i omalovažava ženski rod, konkretno osobe o kojima se u članku i piše. Kako je i ranije napisano, te komentare pišu osobe muškog roda što u 21. stoljeću možemo smatrati

poražavajućim. Ovdje možemo ponovno spomenuti kategoriju *Show* jer je upravo to kategorija kod koje se pojavljuje najviše takvih komentara. Ovim rezultatom u potpunosti odbacujemo hipotezu H3.

10. ZAKLJUČAK

Društvene mreže danas predstavljaju temelj komunikacije među ljudima. Iako su dostupne, njihovo korištenje je maksimalno olakšano, a ono je najčešće i besplatno. Upravo zbog navedenih razloga danas ih koriste gotovo svi. Osim što su olakšale komunikaciju, izvrstan su izvor informacija, ali i znanja. Sve dok se pravilno koriste. Nabrojane razloge možemo smatrati pozitivnima, ali i negativnima. Iako dostupnost društvenih mreža omogućava svim korisnicima da vide sve, da reagiraju na sve, da sve s društvenih mreža na neki način utječe na njihov život.

U ovom diplomskom radu proučavana je jedna od negativnih stvari društvenih mreža, a to je govor mržnje, jedan od oblika internetskog nasilja, svakodnevne pojave modernog društva. Definirajući govor mržnje ni sami teoretičari nisu u suglasnosti te je vrlo teško pronaći točnu definiciju govora mržnje. Razne podjele, vrste i oblici ipak imaju zajednički zaključak a to je da govor mržnje za cilj ima uvrijediti, izolirati i diskriminirati određenu skupinu ljudi, direktno ili indirektno. Iako je danas sloboda govora jedno od temeljnih ljudskih prava, govor mržnje ne samo da je zabranjen, nego je i kažnjiv. I u međunarodnom, ali i u nacionalnom zakonodavstvu na pomalo nespretan način je regulirano što točno jest govor mržnje te je navedeno da nepoštivanje tuđih ljudskih prava i diskriminacija dovode do kaznenog djela.

Naglim razvojem društvenih mreža, klasični mediji polako su počeli gubiti na popularnosti te se zbog toga razvija internetsko novinarstvo. Osim internetskih portala, gotovo svi mediji svoje informacije pružaju putem društvenih mreža i to preko najpopularnije - Facebooka. Upravo pojavom na društvenim mrežama ne samo da su korisniku olakšali izvor informacija nego su potaknuli komunikaciju među korisnicima. Interakcija je glavno obilježje medija na društvenim mrežama. Facebook, najpopularnija društvena mreža današnjice svojim korisnicima omogućuje da u obliku komentara iznesu svoje mišljenje na određenu temu. S obzirom da se mediji na Facebooku oglašavaju putem javnih profila, tj. Facebook stranice, oni su dostupni svim korisnicima. Sloboda govora ljudima daje za pravo da svoje mišljenje iznesu na temu koja ih zanima (ili možda ne zanima) te imaju potrebu izraziti sve ono pozitivno ili negativno. Dolazimo do pitanja hoće li ta osoba i u stvarnom životu, u komunikaciji „lice u lice“ istom mjerom izraziti svoje mišljenje? Facebook nudi mogućnost korisniku skrivanja vlastitog identiteta, a tada osobe postaju puno slobodnije u svojoj anonimnosti.

Istraživanje koje je provedeno za potrebe ovog diplomskog rada uvelike nam je pomoglo da shvatimo da je govor mržnje na društvenim mrežama prisutan. Proučavajući komentare na Facebook stranici 24sata dolazimo do zaključka da svega 7% od ukupnog broja izražava govor mržnje. Ovaj postotak istovremeno možemo smatrati i pozitivnim i negativnim jer je teško razumjeti zašto dolazi do potrebe da netko koristi govor mržnje dok izražava svoje mišljenje, no ako već mora, ovaj postotak možemo smatrati relativno malim u odnosu na ostale komentare. S obzirom da se u ovome istraživanju nije proučavala osoba koja piše komentar, a niti sama psihološka strana te osobe, vjerujem da bi neka daljnja istraživanja puno bolje objasnila pojavu govora mržnje na društvenim mrežama.

Od postavljene tri hipoteze prva je potvrđena, druga je djelomično potvrđena tj. djelomično odbačena, a treća je u potpunosti odbačena. Potvrđeno je da se u komentarima pojavljuje govor mržnje. Djelomično potvrđujemo tj. odbacujemo hipotezu koja tvrdi da se najveći postotak komentara koji izražavaju govor mržnje javlja na temu *politike* i *showa*. Potvrđeno je da se pojavljuju na temu *showa*, ali ne i politike nego na temu *viral*. Odbacuje se hipoteza da je najveći broj komentara koji izražavaju govor mržnje na osnovi nacionalnosti jer je istraživanje pokazalo da su to komentari na osnovi spola.

Dolazimo do pitanja kakvi bi rezultati bili da se proučavaju komentari na iste teme, ali da su članci drugačiji, da se piše o drugim osobama i događajima?

Zaključak konačnih rezultata istraživanja je da govor mržnje možemo pronaći u raznim temama. Vidljiv je u raznim oblicima, od prikrivenog do direktnog. Koliko su ljudi upoznati da je upravo ono što pišu govor mržnje, nažalost ne znamo. To je djelomično i zbog toga što danas, iako se puno govori i piše o govoru mržnje, i dalje nismo svjesni i u potpunosti upoznati što točno jest govor mržnje te možemo reći da se on javlja zbog samog neznanja. Potrebno je točno odrediti i navesti što govor mržnje jest. Ili možemo reći da se sva negativna razmišljanja ne iznose. Tu kršimo slobodu govora i tako se zapravo nalazimo u krugu kojem trenutno nema izlaza. Koliko je ljudi, toliko je i razmišljanja, a malo je vjerojatno da će itko za govor mržnje i odgovarati. Posebice na društvenim mrežama koje kao nužno zlo danas omogućuju ljudima da maksimalno iskoriste svoju slobodu govora - u bilo kojem smislu.

LITERATURA

Knjige

1. Kirkpatrick, D. (2012). *Facebook efekt*, Zagreb: Lumen izdavaštvo d.o.o.
2. Miliša, Z. (2012). *Kada i kako internet postaje najsofisticiranije sredstvo manipuliranja?* u Z. Miliša (ur.), *Tamna strana ekrana* (str. 181-207). Varaždin: TIVA Tiskara Varaždin
3. Miliša, Z., Tolić, M., Vertovšek, N. (2009). *Mediji i mladi: Prevencija ovisnosti o medijskoj manipulaciji*, Zagreb: Sveučilišna knjižara

Mrežno dostupni radovi

1. Alaburić, V. (2003). *Ograničavanje "govora mržnje" u Demokratskome društvu - teorijski, zakonodavni i praktički aspekti - I. Dio*, pribavljeno 20.7.2016. sa [http://www.pravo.unizg.hr/USTP/predmet/ups/seminar - dr. sc. a. horvat_vukovic](http://www.pravo.unizg.hr/USTP/predmet/ups/seminar_-_dr._sc._a._horvat_vukovic)
2. Bogdanić, A. (2010). *"Govor mržnje." Znakovi i poruke*, pribavljeno 27.7.2016. sa <http://kfbl.edu.ba/wp-content/uploads/2015/02/ZiP-III-1-2010.pdf>
3. Brautović, M., (10.9.2010.), *Razvoj hrvatskog online novinarstva 1993-2010.*; pribavljeno 28.7.2016. sa http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=97969
4. Ciboci, L., Kanižaj, I. (2011). *Kako je nasilje preko medija ušlo u naše domove. Utjecaj, učinci i posljedice nasilja u medijima na djecu i mlade*, pribavljeno 27.6.2016. sa http://www.matica.hr/media/pdf_knjige/840/djecaMedija%2011.pdf
5. Hadžić, S., Herljević, Z., Žlof, K. (2014). *Predodžbe novinara o važnosti društvenih mreža u proizvodnji medijskih sadržaja*, pribavljeno 27.7.2016. sa http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=180967
6. Hrubí, T. (14.2.2016.), *Internetsko novinarstvo*, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.djecamedija.org/?p=4093>
7. Krolo, K., Puzek, I. (2014). *Upotreba internetskih društvenih mreža i participacijske dimenzije društvenog kapitala mladih na primjeru Facebooka*, pribavljeno 26.6.2016. sa http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=192107
8. Miliša, Z., Nikolić, G. (2013). *Subliminalne poruke i tehnike u medijima*, pribavljeno 27.6.2016. sa <http://hrcak.srce.hr/106397>
9. Žlof, K., Herljević, Z., Hadžić, S. (2013). *Predodžbe novinara o važnosti društvenih mreža u proizvodnji medijskih sadržaja*, pribavljeno 27.6.2016. sa http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=180967

Ostali web izvori

1. 24sata (27.10.2010.) *Komentiranje: Birajte kako ćete se logirati na novi portal...*,
pribavljeno 25.8.2016. sa <http://www.24sata.hr/news/komentiranje-birajte-kako-cete-se-logirati-na-novi-portal-195512>
2. Arslani, M. (18.9.2015.), *Najčitaniji ikad! 24sata.hr je srušio sve rekorde čitanosti*,
pribavljeno 25.8. sa <http://www.24sata.hr/tech/najcitaniiji-ikad-24satahr-je-srusio-sve-rekorde-citanosti-438026>
3. Constine, J.(2016.). *Facebook Climbs To 1.59 Billion Users And Crushes Q4 Estimates With \$5.8B Revenue*,
pribavljeno 20.7.2016. sa <https://techcrunch.com/2016/01/27/facebook-earnings-q4-2015/#.v2luv4:FSgy>
4. Duhaček, G. (21.8.2016.) *Sve više medija ukida komentare čitatelja, ne mogu se nositi s mržnjom*,
pribavljeno 24.8.2016. sa <http://www.tportal.hr/vijesti/svijet/440936/Sve-vise-medija-ukida-komentare-citatelja-ne-mogu-se-nositi-s-mrznjom.html>
5. Erceg, T. (2004). *Rasna netrpeljivost i „Govor mržnje“, Međunarodni i hrvatski standardi i praksa, Izvještaj pripremljen za potrebe stručnog okruglog stola: „Kako se boriti protiv 'govora mržnje' i rasno motiviranog nasilja“* pribavljeno 26.6.2016. sa http://ombudsman.hr/dodaci/036_izvjestajgovormrznje.pdf
6. *Izjava o pravima i odgovornostima (30.1.2015.)* pribavljeno 20.7.2016. sa <https://www.facebook.com/legal/terms>
7. Matić, J. , Mršević, Z. (2007)., *Slobodan govor vs. govor mržnje, Pomeramo granice*
pribavljeno 26.7.2016. sa <http://www.idn.org.rs/download/>
8. Nacionalna kampanja „Ne govoru mržnje na internetu“ (rujan 2013.-prosinac 2014.),
Zakonodavni okvir, pribavljeno 27.6. 2016. sa http://www.dislajkammrznju.hr/sto_je_govor_mrznje/zakonodavni_okvir
9. Narodne novine br. 116/03 (16.7.2003.), *Zakon o istospolnim zajednicama*, pribavljeno
28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_116_1584.html
10. Narodne novine br. 117/03 (18.7.2003.), *Zakon sprječavanju nereda na športskim natjecanjima*,
pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine..nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_117_1634.html
11. Narodne novine br. 122/03 (21.7.2003.), *Zakon elektroničkim medijima*, pribavljeno
28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_122_1729.html
12. Narodne novine br. 59/04 (5.5.2004.), *Zakon medijima*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2004_05_59_1324.html

13. Narodne novine br. 82/08 (15.7.2008.), *Zakon o ravnopravnosti spolova*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_82_2663.html
14. Narodne novine, br. 125/11 (26.10.2011.). *Kazneni zakon*, pribavljeno 28.6.2016 sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_11_125_2498.html
15. Narodne novine, br. 85/08 (15.7.2016.), *Zakon o suzbijanju diskriminacije*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_85_2728.html
16. Narodne novine, br. 85/2010 (6.7.2010.). *Ustav Republike (pročišćeni tekst)*, pribavljeno 28.6.2016. sa http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html
17. *Pozicijski dokument Mreže mladih Hrvatske, „Govor mržnje na Internetu i ostali oblici online nasilja“*, pribavljeno 27.6.2016. sa http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/Pozicijski_GovorMr%C5%BEenjeNaInternetu.pdf
18. Pregrad, J., Tomić Latinac, M., Mikulić, M., Šeparović, N. (2010.) „*Iskustva i stavovi djece, roditelja i učitelja prema elektroničkim medijima*“, *Izvještaj o rezultatima istraživanja provedenog među djecom, učiteljima i roditeljima u sklopu programa prevencije elektroničkog nasilja „Prekini lanac!“*, pribavljeno 27.6.2016. sa http://www.unicef.hr/programska_aktivnost/stop-nasilju-medu-djecom/
19. Savjetovaliste „Luka Ritz“ (2013). Brošura *Nasilje preko interneta*, priručnik za djecu i mlade, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.savjetovaliste.hr/OnlineSavjetovaliste/indexOnline.html>
20. Službeni list Europske unije (12.12.2007.), *Povelja Europske unije o temeljnim pravima*, pribavljeno 30.6.2016. sa <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A12007P>
21. *Uvjeti korištenja* (1.1.2016.), pribavljeno 25.8.2016. sa <http://www.24sata.hr/uvjeti-koristenja/>
22. *Uvredljivi komentari čitatelja dosežu brojku od čak 90 posto*, pribavljeno 20.7.2016. sa <http://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/uvredljivi-komentari-citatelja-dosezu-brojku-od-cak-90-posto-na-portalima-je-cest-govor-mrznje/918815/>
23. *What does Facebook consider to be hate speech?*, pribavljeno 6.12.2016. sa https://www.facebook.com/help/135402139904490?helpref=uf_permalink